

أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية

The Impact of Electronic Record Application on Registration and Admission Office Performance in Jordanian Private Universities

إعداد

روزنا عبدالرحمن حسين العوايشة

إشراف

الدكتور سمير موسى الجبالي

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون أول/2015

التفويض

أنا روزنا عبدالرحمن حسين العوايشة أُفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: روزنا عبدالرحمن حسين العوايشة

التاريخ: 20 / 12 / 2015

التوقيع:

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية"

وقد أجيزت بتاريخ 20 / 12 / 2015

الاسم	أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتوره هنادي سلامه	رئيساً	....
الدكتور سمير موسى الجبالي	مشرفاً وعضواً	....
الدكتور محمود محمد مقدادي	عضواً خارجياً	....

الشكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ"

الحمد لله أولا على فضله وتوفيقه.

كما أتوجه بوافر الشكر وعظيم الامتنان إلى من ساندني ودعمني ولم يتوانى عن تقديم أقصى درجات المساعدة والمشورة لإتمام هذه الرسالة فلهو مني وافر الشكر وجزيل الامتنان متمثله بالدكتور سمير موسى الجبالي

وكما أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى جميع أساتذتي الذين كانوا عونا لي في مساعدتي لإتمام هذه الرسالة

وفي الختام لا يسعني إلا أن أشكر كل من قدم لي المساعدة وساهم في إبداء النصح والإرشاد في مسيرتي العلمية.

الإهداء

أهدي ثمره جهدي وعصارة فكري إلى ذلك الجندي المجهول

إلى المعادلة الصعبة في البذل والعطاء ومصدر الحنان ونبع المعرفة إلى والدي إلى أمي الحنونة التي ما توانت يوما عن دفعي إلى أرفع مراتب العلم إلى أخوتي

(محمد يزن إبراهيم عمر أحمد أمير)

الذين ساندوني ووقفوا إلى جانبي إلى جدتي الحنونة لهم مني وأفر الشكر وعظيم الامتنان.

روزنا عبدالرحمن العوايشة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

الملخص

"أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية "

إعداد: روزنا عبدالرحمن حسين العوايشة

إشراف: الدكتور سمير موسى الجبالي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام السجلات الإلكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية، حيث أن عينة الدراسة تكونت من (51) مستجيباً من العاملين في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية المشمولة بالدراسة، وقد اعتمدت الباحثة على جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الدراسة، واتبعت الباحثة في إجراء الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20 لتحليل بيانات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد السجلات الالكترونية (نظم المعلومات، وامن المعلومات، وسهولة الاستخدام) في جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية والواقعة في مدينة عمان الكبرى، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد السجلات الالكترونية المتمثلة (نظم المعلومات، وامن المعلومات، وسهولة الاستخدام) في تحسين مستوى الإنتاجية في دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات منها:

العمل على تطوير البرامج المستخدمة في دائرة القبول والتسجيل ومواكبة التطورات التي تحدث في هذا المجال لضمان أعلى درجات الدقة والجودة في أداء دائرة القبول والتسجيل، وذلك لحساسية هذه المعلومات والتي تمس مصالح عشرات الآلاف من الطلبة الخريجين والذين ما يزالون على مقاعد الدراسة.

المتغير المستقل: السجلات الالكترونية (نظم المعلومات، وامن المعلومات، وسهولة الاستخدام)

المتغير التابع: أداء دائرة القبول والتسجيل (جودة الخدمة، والإنتاجية)

الكلمات المفتاحية: تطبيق نظام السجلات الالكترونية، دائرة القبول والتسجيل، الجامعات الخاصة الأردنية "

Abstract

The Impact of Electronic Record Application on Registration and Admission Office Performance in Jordanian Private Universities

Prepared By: Rozana AL.Awaysha

Supervised By: Dr. Sameer AL.Jabaly

The aim of this study is to identify the effect of The impact of Electronic Record Application on Registration and Admission Office Performance in Jordanian Private Universities in Amman, In this study, (51) respondents from different registration and admission offices were interviewed.

The researcher relied on the questionnaire, which was designed for the study, to gather data. The researcher has followed the descriptive analytical method and has also used the descriptive analytical method and also used the SPSS V.20 program.

The study results, reveal that there is an impact of a statistically significant for electronic record application (information system, security system, easy to use) on the quality of services provided by the Registration and Admission Office in Jordanian Private Universities located in the city of Amman and there is impact of a statistically significant for electronic record application (information system, security system, easy to use) on the level of productivity in the Registration and Admission Office in Jordanian Private Universities.

In light of the findings of the study, the researcher presented a set of recommendations including: work on the development of software used in the Registration and Admission and keep abreast of developments in this filed to ensure the highest degree of accuracy and quality in Registration Office Performance, because of paramount important of the information, which affect tens of thousands of students graduates and who are still in study seats.

Independent variable: electronic record application (information system, security system, easy to use).

Independent variable: Registration and Admission Office Performance (the quality of services, productivity).

Keyword: Electronic Record Application, Registration and Admission Office Performance, Jordanian Private Universities

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) المقدمة

(1-2) مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1-3) أهداف الدراسة

(1-4) أهمية الدراسة

(1-5) فرضيات الدراسة

(1-6) أنموذج الدراسة

(1-7) التعريفات الإجرائية

(1-8) حدود الدراسة

(1-9) محددات الدراسة

الفصل الأول:
خلفية الدراسة وأهميتها

(1-1) مقدمة

تعتبر من أهم مميزات وسمات هذا العصر دخول نظم الاتصالات الحديثة التي أحدثت تغيرا جذريا على الأساليب القديمة التي كانت متبعة في معالجة المعلومات وحفظها وتداولها واسترجاعها واستخدامها مره أخرى، لأجل ذلك فأن على المنظمات استغلال هذا التطور في نظم الاتصالات حيث أنها تضيف ميزة تنافسية تقوم من خلالها بالتميز عن منافسيها من خلال استخدام تطبيقات من شأنها رفع كفاءة وأداء المنظمة وبالتالي تقديم سلع وخدمات مميزة تحقق من خلالها الاستقرار والربح للمنظمة.

إن عصر المعلومات الذي نعيشه هو العصر الذي من خلاله تقاس قوة الشعوب، فمن يمتلك المعلومات في هذا العصر يستطيع أن يسيطر على كافة الأمور من الناحية الاقتصادية، الإجتماعية، وحتى السياسية. وهناك من يصنف المعلومات كسلاح جديد قد يفصل بين النصر والهزيمة، فمن يمتلك المعلومات سوف ينتصر حتى لو لم يكن الأقوى، ومن لم يمتلك المعلومات سوف يهزم حتى لو كان هو الأقوى (الحميد، ونينو، 2007).

من خصائص هذا العصر توافر الأجهزة الحاسوبية المستخدمة لجمع المعلومات على نحو لا يمكن وضع حد لها، إضافة إلى ما يتصف به من دقة ومن عدم نسيان ما يخزن فيه، قد يقلب حياتنا رأسا على عقب حيث يخضع فيها الأفراد لنظام رقابة صارم ويتحول المجتمع بذلك إلى عالم شفاف تصبح فيه بيوتنا ومعاملاتنا المالية وحياتنا العقلية أمام الجميع، حيث أصبح هنالك مواقع للتواصل الاجتماعي أدت إلى جعل حياتنا مكشوفة لدى الجميع.

تعمل السجلات الإلكترونية على وضع بنية تحتية قوية من خلال نظام معلومات متكاملة، حيث صممت هذه البرمجيات لجعل مهمة إدارة السجلات أكثر سهولة وأقل تعقيدا من خلال عمل أرشفة إلكترونية للسجلات وتحويلها من سجلات ورقية بكافة أنواعها وأشكالها إلى سجلات إلكترونية ومستندات يسهل الوصول أليها عند الحاجة (Makhura, 2005).

وتسعى دوائر القبول والتسجيل التي تعمل على تطوير الوسائل المناسبة لاستقطاب الطلبة واستكمال إجراءات القبول وتطبيق نظام منح درجة البكالوريوس والماجستير على الطلبة، وكذلك استخدام أفضل الوسائل التكنولوجية من أجهزة كمبيوتر وأنظمة تسجيل متطورة مع استخدام شبكة الإنترنت لإجراء عملية التسجيل الإلكتروني والاستفسار عن السجل الأكاديمي للطالب وتسعى الدائرة لتفعيل عملية الإرشاد والالتزام بتقديم خدمات مميزه الجودة من حيث الدقة وسرعة الأداء وسهولة الإجراءات في قبول وتسجيل الطلبة (الموقع الالكتروني لجامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان الأهلية، 2015).

وانطلاقا من أهمية السجلات الالكترونية المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل جاءت هذه الدراسة لكشف دور السجلات الإلكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية في عمان، وسيتم قياس السجلات الإلكترونية من حيث (نظم المعلومات، وأمن المعلومات، وسهولة الاستخدام) وأداء دائرة القبول والتسجيل من حيث (جودة الخدمة و الإنتاجية).

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها

أشار أبو برهم (2009)، أن هنالك الكثير من المشاكل التي تواجه دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية في عمان، التي تنعكس على جودة الخدمة المقدمة وعلى رضا الطلبة المسجلين في هذه الجامعات والموظفين، لعل أهم هذه المشاكل هي تسجيل الطلبة خاصة في وقت الذروة وهي بداية كل فصل دراسي ومن هذا المنطلق قامت الجامعات بتبني فكرة استخدام السجلات الالكترونية وذلك لزيادة جودة الخدمة وزيادة إنتاجية الموظفين بالإضافة إلى تقليل الجهد المبذول من الموظفين وتحقيق رضاهم وللتغلب على هذه المشاكل جاءت هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيسي الأول:

هل يوجد أثر لتطبيق السجلات الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لنظم المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لأمن المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لسهولة الاستخدام على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الرئيسي الثاني:

هل يوجد أثر لتطبيق السجلات الالكترونية في تحسين إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لنظم المعلومات على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لأمن المعلومات على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لسهولة الاستخدام على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية؟

(1-3) هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية من وجهة نظر الموظفين، وذلك من خلال التعرف على:

1. أثر أداء نظم المعلومات على أداء دائرة القبول والتسجيل من حيث (جودة الخدمة والإنتاجية).
2. أثر أمن المعلومات على أداء دائرة القبول والتسجيل من حيث (جودة الخدمة والإنتاجية).
3. أثر سهولة الاستخدام على أداء دائرة القبول والتسجيل من حيث (جودة الخدمة والإنتاجية).

(1-4) أهمية الدراسة

تتجسد أهمية هذه الدراسة في محاولة إظهار أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية من الناحية النظرية، وأما من الناحية العملية فأنه ومن خلال هذه الدراسة سوف نحاول تقديم اقتراحات من النتائج التي سوف نحصل عليها إلى الجامعات الخاصة لمعالجة نقاط الضعف الموجودة وتعزيز نقاط القوة في تلك الجامعات، وبتحديد أكثر يمكن حصر أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1. قلة الدراسات التي تناولت أثر تطبيق نظام السجلات الإلكترونية على دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية.

2. دور المهم الذي تلعبه دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية من ناحية توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الطلبة والموظفين.

3. تعتبر هذه الدراسة مدخلا للجامعات الخاصة بشكل خاص والجامعات الرسمية بشكل عام التي تستخدم أنظمة السجلات الإلكترونية لحل الكثير من المشاكل فيما يخص السجلات الإلكترونية التي من شأنها تحسين العمل في هذه الدائرة.

4. إن نتائج هذه الدراسة تساعد أصحاب القرار في الإدارات العليا والمتوسطة بالجامعات باتخاذ قراراتهم بشكل أكثر جدية فيما يخص تبني نظام السجلات الالكترونية في دوائر القبول والتسجيل.

(5-1) فرضيات الدراسة:

H_{01}: الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{01.1}$: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد نظم المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{01.2}$: الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد امن المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{01.3}$: الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سهولة الاستخدام على جودة الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H_{02}: الفرضية الرئيسة الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية في تحسين إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

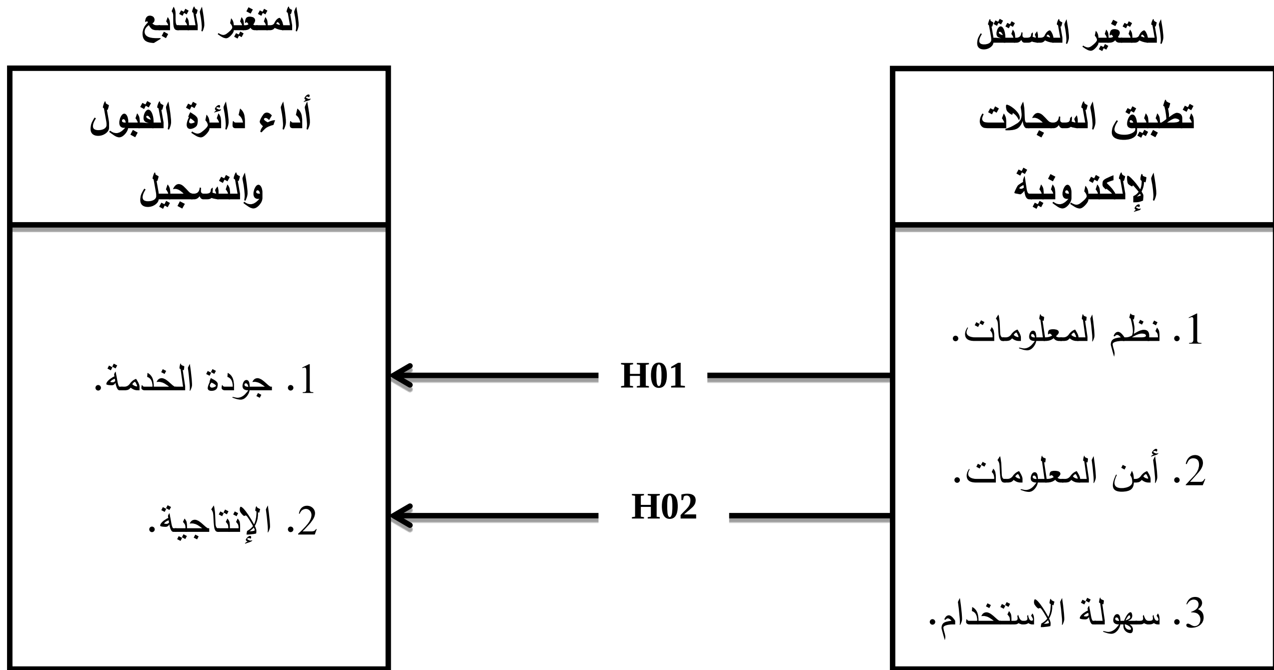
$H_{02.1}$: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد نظم المعلومات على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

$H_{02.2}$: الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد امن المعلومات على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

$H_{02.3}$: الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سهولة الاستخدام على إنتاجية دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($0.05 \leq \alpha$).

(1-6) أنموذج الدراسة:

الشكل (1 - 1): أنموذج الدراسة



المصدر: تم تطوير أنموذج الدراسة بالاستناد إلى الدراسات السابقة حيث تم مراجعة الدراسات التالية لتطوير أنموذج الدراسة وهي كالتالي: نظم المعلومات من دراسة (AL-Abdullah, 2012)؛ أمن المعلومات سهولة الاستخدام من دراسة (Gartrell, 2014)؛ وفيما يتعلق بأداء دائرة القبول والتسجيل تم الاعتماد على (راضي، 2013) و(نوح، 2013).

(1-7) حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية في عمان وهي (جامعة الشرق الأوسط، جامعة البترا، جامعة العلوم التطبيقية، جامعة الإسراء، جامعة الزيتونة، جامعة فيلادلفيا، جامعة عمان الأهلية) ولم يتم تناول جميع الجامعات الخاصة في عمان وتشكل جزء كبير من عينة الدراسة، وتشكل مجموع هذه الجامعات نسبته (38%) من الجامعات.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين في دائرة القبول والتسجيل بالجامعات الخاصة الأردنية، وبلغ عدد الإستبانات التي تم تحليلها (51) استبانه.

الحدود الزمانية: تم أنجاز هذه الدراسة 2015/2014.

الحدود العلمية: اقتصرت هذه الدراسة على المتغير المستقل تطبيق السجلات الإلكترونية (نظم المعلومات، أمن المعلومات، سهولة الاستخدام) وعلى المتغير التابع أداء دائرة القبول والتسجيل (جودة الخدمة المقدمة، الإنتاجية).

(1-8) محددات الدراسة:

1. اقتصرت الدراسة على المتغير المستقل تطبيق السجلات الإلكترونية، ومتغير التابع أداء دائرة القبول والتسجيل، ولم يأخذ بعين الاعتبار أية متغيرات وسيطة.

2. الصعوبة التي واجهتها الباحثة في توزيع الأستبانة على جميع المواقع المطلوبة في البحث، كونه يعتبر البعض أن المعلومات التي سوف يصرح بها قد تكون سرية وخاصة في الجامعة.

(1-9) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

السجلات الإلكترونية:

المعلومات التي تم أنشاؤها وتم استلامها والاحتفاظ بها كدليل ومعلومات من قبل المنظمات والأشخاص بشكل رقمي بهدف الوفاء بالإلتزامات القانونية أو المعاملات التجارية التي تحتويها هذه السجلات (Nationalarchives, 2015).

ولأغراض الدراسة فقد تم تعريف السجلات الإلكترونية على أنها معلومات أو ملفات للبيانات التي تنشأ وتخزن بشكل رقمي من خلال استعمال البرامج والتطبيقات الحاسوبية.

أداء دائرة القبول والتسجيل:

يعرف الأداء: بأنه نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ عليها بالشكل الذي يمكن منه تقديم الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للطالب (المرسي، 2003).

دائرة القبول والتسجيل: تعتبر دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية العمود الفقري للجامعة وهي من دوائر الجامعة التنظيمية ذات الارتباط المباشر بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس ووزارة التعليم العالي حيث تقوم دائرة القبول والتسجيل بتطبيق سياسات القبول وإجراءات التحويل فيما بين التخصصات المختلفة وتسجيل الطلبة ومتابعة شؤونهم العلمية منذ قبولهم وحتى تخرجهم وتعتبر الدائرة الجهة المسئولة عن تطبيق النظام التعليمي وفقا لتعليمات منح الشهادات والدرجات العلمية وهي من الإدارات المهمة التي يجب ايلاؤها كل الاهتمام خدمة للطلاب وإلى السعي لتحقيق التميز والخوض في الثورة المعلوماتية (جامعة الشرق الأوسط، 2014).

الفصل الثانـي

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

(2–1) المقدمة

(2–2) مفهوم السجلات الالكترونية

(2–3) الأساسيات الضرورية للسجلات الالكترونية

(2–4) فوائد نظام السجلات الالكترونية

(2–5) إيجابيات السجلات الالكترونية

(2–6) أهمية السجلات الالكترونية

(2–7) مفهوم نظم المعلومات

(2–8) مفهوم أمن المعلومات

(2–9) مفهوم سهولة الاستخدام

(2–10) مفهوم الأداء

(2–11) عوامل قياس الأداء

(2–12) نشأت دائرة القبول والتسجيل

(2–13) مهام دائرة القبول والتسجيل

(2–14) مفهوم جودة الخدمة

(2–15) الإنتاجية

المبحث الثانـي: الدراسات السابقة باللغة العربية والانجليزية

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2–1) المقدمة

يتكون هذا الفصل من جزئيين:

الجزء الأول: الإطار النظري لتطبيق السجلات الإلكترونية وأنظمة المعلومات وأمن المعلومات وسهولة الاستخدام.

الجزء الثاني: يتناول مراجعة المضامين للدراسات السابقة وتحديد ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

(2–2) مفهوم السجلات الإلكترونية

تعد السجلات الإلكترونية بنك للمعلومات والوثائق التي يتم من خلالها عمل أرشفة إلكترونية لسجلات وتحويلها من سجلات ورقية بكافة أنواعها وأشكالها إلى سجلات إلكترونية ومستندات يسهل الوصول إليها عند الحاجة.

السجلات الإلكترونية تشمل جميع مكونات نظم المعلومات الإلكترونية وهي: وسائل الأعلام الإلكترونية وكذلك جميع العناصر ذات الصلة مثل: وثائق المدخلات المطبوعات والبرامج والبيانات الوصفية، وهي تقنية المعلومات في المعلومات المخزنة إلكترونيا. (Smallwood & Williams 2013) .

السجل الإلكتروني أو الرقمي: هو أي معلومة مسجلة على شكل ماكنة المقروءة وتتضمن: تسجيل صوتي وفيديو ومعلومات نصية أو التي تسجل وترسل في شكل رقمي مثل:

1. برامج الجولة الإلكترونية Electronic Spreadsheets
2. ملفات معالجة الكلمات Word Processing Files
3. قواعد بيانات Databases
4. بريد إلكتروني Electronic Mail
5. رسائل فورية Instant Messages
6. صور مقروءة ضوئيا Scanned Images
7. صور رقمية Digital Photographs

8. ملفات متعددة الوسائط Multimedia Files

(Records Managers, 2010).

كما أن السجلات الإلكترونية هي أي نوع من المعلومات تم أنشاؤه وتخزينه على أي نظام حاسوب أو أي جهاز مشابه حيث أنها تتضمن الكثير من المهام والأعمال التي من شأنها مساعدة المنظمة (Electronic Records Management, 2012).

1. ملفات الحاسوب مثال على ذلك (Documents and Spredsheets) نصوص من برنامج لمعالجة الكلمات.

2. صور رقمية مثال على ذلك (JPG, BMP, TIFF)

صيغة ملف لتخزين الصور Joint Photographs Group (JPG)

صيغة ملف لتخزين الصور Bit Mapped Graphic (BMP)

صيغة ملف لتخزين الصور Tagged Image File Format (TIFF)

3. فيديو رقمي مثال على ذلك (MPG, AVI)

صيغة ملف لتخزين فيديو miles per gallon (MPG)

تداخل الصوت والصورة Audio Video Interleave (AVI)

4. رسائل بريدية إلكترونية Electronic Mail

5. قواعد البيانات ومثال على ذلك (SQL, Microsoft Acess, FileMaker).

لغة قواعد البيانات Structured Query Languge (SQL)

(2-3) الأساسيات الضرورية لنظام السجلات إلكترونية: (Makhura, 2005)

1. نظام التشغيل (Operation Systems): واجها بين أجهزه الكمبيوتر والمستخدم الذي يدير وينسق استخدام تطبيقات الحاسب الآلي باستخدام الموارد المتاحة التي يوفرها معالج الكمبيوتر.

2. نظام قاعدة بيانات (Database System): هي نظام حاسوبي يتم من خلاله تخزين البيانات وتجميعها وترتيبها فيه بنظام معين وتجميع هذه البيانات علاقة مشتركة، وتخزن هذه البيانات على هيئة جداول وسجلات بحيث تضمن سهولة الوصول إليها والمحافظة على أمن المعلومات ودقتها وسلامتها.

3. نظام متابعة الأعمال (Workflow): سلسلة من الأنشطة والتي هي ضرورية لإكمال المهام.

4. نظام الرسائل الإلكترونية (E-mail Systems): الرسائل التي يتم إرسالها إلكترونيا من جهاز كمبيوتر إلى أخر.

5. شبكة داخلية وخارجية (Internet/ Intranet):

الشبكة الخارجية (Internet): هي شبكة الشبكات التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم.

الشبكة الداخلية (Intranet): هي شبكة داخلية تعمل داخل مؤسسة معينة، وتربط أنظمة المؤسسة وجميع العاملين في تلك المؤسسة.

(2–4) فوائد نظام إدارة السجلات الإلكترونية: (Dewet and Du Toit, 2000)

1. سيتم تخزين كل سجل موجود بشكل أمن في قاعدة بيانات النظام.

2. جميع المستخدمين النهائيين في جميع أنحاء المنظمة سوف تكون قادرة على الوصول إلى السجل في وقت واحد.

3. آلية التوجيه، مع السجلات التي يمكن أن تكون المعالجة مباشرة من قبل أشخاص معينين، إمكانية تدفق المعلومات المنظم لضمان أن كل سجل يتلقى الاهتمام المناسب.

4. آلية الفهرسة هي تسهيل التخزين الفعال والاسترجاع الفعال وسهولة الوصول إليها من قبل الأشخاص المعنيين.

(2–5) إيجابيات السجلات الإلكترونية: (Makhura, 2005)

1. تمكين المنظمات من تتبع التقدم الذي أحرزته.

2. أساسية لإعداد القوائم المالية.

3. مصدر موثوق للتعرف على مصدر الدخل وخاصة للطلبه.

4. تقوم بدور مكمل لذاكرة المنظمة.

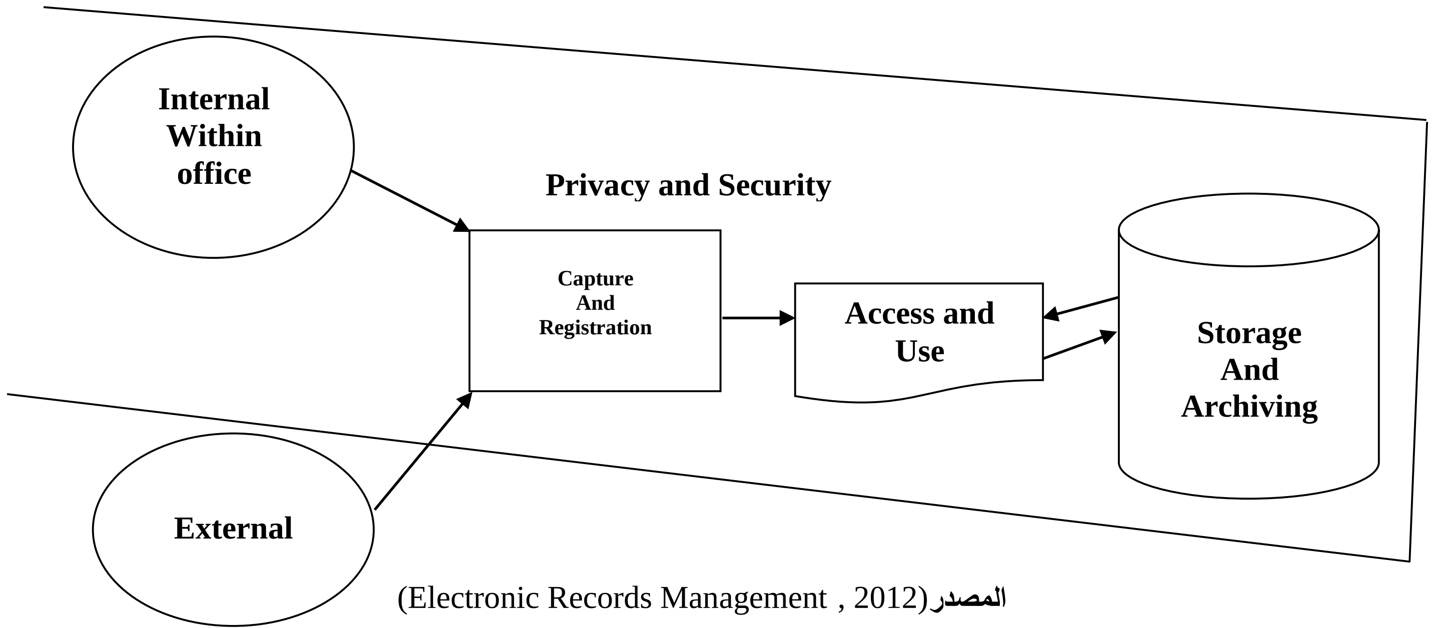
(2–6) أهمية السجلات الإلكترونية: (Makhura, 2005)

1. توفير المساحة: تسعى المنظمات بشكل متزايد إلى استبدال الملفات الورقية إلى السجلات الإلكترونية كإستراتيجية لتوفير المساحة، الآلاف من السجلات على شكل سجلات ورقية "ملفات ورقية" يتم تحويلها إلى ملفات الكمبيوتر "ملفات إلكترونية" لتخزين في أقراص مدمجة تحتاج إلى جزء صغير من المساحة مقارنة مع الخزائن وصناديق لحفظ الملفات الورقية.

2. تخفيض التكاليف: أكبر ميزة من إدارة السجلات الإلكترونية هي القدرة على تبادل وإعادة استخدام مصادر المعلومات أو بمعنى أخر السجلات، لاتضطر إلى الانتظار لاسترجاع نفس السجل كما أن نظام إدارة السجلات الإلكترونية يساعد في تخفض التكاليف من حيث: التخزين والتخلص من البيانات غير الضرورية إضافة إلى تقليل التكاليف لعدم الحاجة لشراء معدات جديدة بهدف تخزين البيانات والمعلومات.

3. الوصول إلى المعلومات: إن الفائدة من السجلات الإلكترونية يعتمد على تحسين استرجاع المعلومات في أسرع وقت ممكن.

شكل (1-2): الشكل التالي يبين أهمية السجلات الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها



المصدر(Electronic Records Management , 2012)

(2–7) مفهوم نظم المعلومات:

تعد أنظمة المعلومات الإدارية المركز العصبي لأي منظمة فهي التي تعمل على تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة وغيرها.(الخشالي وقطب، 2007)

عرف القشيش (2015) نظم المعلومات على أنها:

1. مجموعة من العناصر البشرية والآلية تهدف إلى تهيئة المعلومات اللازمة لتمكين الإدارة من اتخاذ القرار الصائب.
2. دعم الوظائف الإدارية بالمنظمة كالتخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.
3. تقديم المعلومات في الوقت المناسب.

كما عرفها (Bourgeois, (2014 نظام المعلومات هو مزيج من الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال التي يمكن للأشخاص بناءها واستخدامها لجمع وإنشاء وتوزيع البيانات المهمة والتي يمكن أتباعها بطريقة الكتروني.

وأيضا يمكن تعريف نظم المعلومات: بأنه عبارة عن مزيج من الأجهزة والبرمجيات، والاتصالات السلكية واللاسلكية وعمل الناس على بناء هذه الشبكات واستخدامها لجمع وإنشاء وتوزيع البيانات مفيدة، وعادة تكون في إعدادات المنظمة. (Valacich& Schneider, 2010)

كما عرف ياسين (2009)، بأنها نظام متكامل، يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات

دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة، ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، ورقابة، واتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة كفؤه وفعالة.

إنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب (حلمي، 2005).

وكما عرفها قندلجي والجنابي، (2005) عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من أنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام.

كما عرف الحسينية (2002) نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد الإدارة بالمعلومات اللأزمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاطات المنظمة أو لمساعدتها على اتخاذ القرارات.

وكما عرف داود (2000) أنها حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين المنشأة نفسها والأفراد العاملين فيها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات وهي الكنز الثمين الذي يجب على المنشأة الحفاظ عليه.

الأنواع الرئيسية الستة لنظم المعلومات: كما يراها المغربي (2006)

1. نظم العمليات التشغيلية (Transaction Processing Systems (TPS:

تعبر عن النظم الرئيسية التي تخدم المستوى التشغيلي في المنظمات وهي تشمل النظام الآلي الذي يمكن من خلاله تسجيل العمليات اليومية الضرورية التي تقوم بها المنظمة.

2. نظم مبنية على المعرفة Knowledge Work Systems (KWS):

3. نظم آلية المكاتبات الإدارية Office Automation Systems (OAS):

كلا النوعين السابقين يقدمان للمنظمة المعلومات التي يحتاجها المستوى المعرفي فيها فالنوع الأول (KWS) يمد العمال بالمعرفة أما الثاني (OAS) فهو يمد العمال بالبيانات وبصفة عامة فإن معرفة العامل تشمل كل ما تعلمه العامل في مراحل التعليم التي يمر بها بجانب المعرفة التطبيقية التي حصل عليها من مجال عمله مثل: الأطباء والمحامين والعلماء في كافة العلوم.

كذلك فإن نظم آلية المكاتب تتعامل مع الوثائق والمستندات المطلوبة لأداء الأعمال من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل وتبسط عملية التعامل مع الوثائق والمستندات من حيث الطباعة والحفظ والاسترجاع والتعديل والحذف والإضافة.

بالإضافة إلى ما سبق فإن هناك اعتماد على الأرشيف الإلكتروني لحفظ المستندات واسترجاعها من خلال استخدام وسائل التصوير الضوئي الحديثة لتصغير وحفظ المستندات.

4. نظم معلومات الإدارية Management Information System (MIS):

نظم تخدم المستوى الإداري المتوسط في المنظمة لإمداد المديرين بالتقارير العامة عن سير العمل والأداء داخل المنظمات الأمر الذي ساعد هؤلاء المديرين في التخطيط والرقابة وصنع القرارات لتحقيق أفضل عائد ممكن للمنظمة.

5. نظم دعم القرار Decision Support Systems (DSS):

هو النوع الثاني الذي يخدم المستوى الإداري المتوسط بالمنظمات في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بسير العمل الإداري وذلك بهدف استغلال الفرص ومواجهة التحديات.

6. نظم معلومات دعم الإدارة العليا (Execution Support Systems (ESS:

يحتاج مديريو الإدارة العليا في المنظمات عند اتخاذهم للقرارات الهامة إلى هذه النظم، لذلك فهذه النظم تخدم المستوى الإستراتيجي في أي منظمة وهذه النماذج تأخذ في اعتبارها جميع التوجهات الخارجية والداخلية لما لها من تأثير على اتخاذ القرارات في المستقبل.

البكري وسلطان (2001) عرفت الدراسة **نظم المعلومات الإدارية بناءا على إدارة الموارد البشرية:** على أنه النظام الذي يحتوي على كل المعلومات والبيانات الإدارية، التي تخص الأفراد العاملين داخل المؤسسة مثل:

1. علاقات العمل: يحتوي على كافة إجراءات العمل والعلاقات داخل التنظيم أو خارجه مع النقابات والجهات الأخرى.

2. شؤون الأفراد: يحتوي على كافة المتطلبات المتعلقة بالأفراد مثل (الإجازات، التأمينات، عقود العمل) وغيرها من الإجراءات التي تخص أفراد المؤسسة.

3. سجلات الأفراد: وهي تحتوي على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بـ: (الأجور، المهارات، المؤهلات، البيانات الطبية والوظيفية).

4. التدريب: يحتوي على برامج التدريب، نوع الدورات سجلات خاصة بالمتدربين، وكذلك كل ما يتعلق بالبرامج التدريبية.

5. المرتبات والأجور: هو نظام يحتوي كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بمستحقات الأفراد العاملين في المؤسسات (مبلغ الأجر، الخصوم، الأقساط، صافي المستحقات) وهناك مؤسسات تصنفه ضمن إدارة الأفراد، ومؤسسات تصنفه ضمن إدارة التمويل (نظم المعلومات المحاسبية).

تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب طرق المعالجة: (وهذا التقسيم يعكس نوع المعالجة لهذه المعلومات كالتالي): (الكيلاني وأخرون، 2000)

1.نظم المعلومات اليدوية: وهي نظم المعلومات الإدارية التي تتم فيها جميع العمليات (إدخال، معالجة، إخراج، بث) على البيانات والمعلومات يدوياً باستخدام السجلات والوثائق الكتابية.

2.نظم المعلومات نصف يدوية: وهي نظم المعلومات الإدارية التي يتم فيها جمع العمليات (إدخال، معالجة، إخراج، بث) على البيانات والمعلومات نصف يدوي باستخدام بعض الآلات المساعدة.

3.نظم المعلومات الآلية: وهي نظم المعلومات الإدارية، التي تستخدم الحاسب وشبكات المعلومات بصورة كاملة في جميع العمليات على المعلومات.

هيكلة نظم المعلومات الإدارية:

يعتبر الإطار الرئيسي لشكل هيكل نظام المعلومات الإداري و الذي يعكس درجة تفويض صلاحية معالجة المعلومات واتخاذ القرارات وتوزيع المسؤوليات في التنظيم، ووفقاً لهذا الإطار يوجد عدد من الأشكال لهياكل نظم المعلومات الإدارية وهي: (الصباغ، 2000)

1. الهيكل المركزي: في هذا الهيكل يتم معالجة المعلومات والبيانات في مركز الهيكل (الحاسب المركزي) ويتم الدخول إلى الملفات وقاعدة البيانات الموجودة في الحاسب المركزي عبر الوحدة الطرفية وباستخدام كلمة مرور ويكون الهيكل على شكل نجمة.

2. الهيكل اللامركزي: وهو النظام الذي تختص فيه كل وحدة في الهيكل بمعالجة وإنتاج المعلومات الخاصة بها لا مركزيا، ويتم التنسيق مع المراكز الأخرى في الهيكل لتبادل المعلومات؛ حيث يتم

معالجة المعلومات الخاصة بكل وحدة إدارية فيها، و يتم التنسيق بصورة نهائية لتبادل المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل التنظيم.

3.الهيكل ألتوزيعي لنظم المعلومات الإدارية: هو نظام متعدد المعالجة توجد فيه عدة حواسيب منفصلة تقوم بدعم مراكز مستقلة في هذا النظام التوزيعي ترتبط كل وحدة تشغيل مركزية موجودة في مركز مستقل بالوحدات التشغيلية الأخرى مكونة شبكة تداخل حقيقية، حيث تعالج البيانات في مراكز منفصلة ثم يتم توزيع البيانات حسب الحاجة وفق شبكة لتبادل المعلومات بين الوحدات داخل النظام.

4. الهيكل الهرمي لنظام المعلومات الإدارية: وهو نظام المعلومات الذي يوزع المعلومات في شكل الهيكل الإداري، بحيث يقوم هذا النظام بتوزيع موارده من المعلومات على كل الإدارات والأقسام في الهيكل التنظيمي، من خلال تقسيم قواعد البيانات والملفات حسب المستويات الإدارية، بحيث يخصص لكل مستوى إداري نظامه الفرعي للمعلومات.

يمكن تحديد بعض الخصائص لنظم المعلومات والتي وضحها (Thierauf, 1982) في كتابه كالتالي :

1. تفاعل العنصر البشري مع الحاسب، فهناك حوار وتفاعل بين الآلة والمستخدم.
2. تساعد على حل المشاكل بأنواعها المختلفة، سواء المهيكلة أو غير المهيكلة أو شبه المهيكلة.
3. أن نظم المعلومات لها قدرة استفسارية وذلك بالحصول على المعلومات عن طريق الحوار مع النظام.

4. استخدامها للنماذج الرياضية والإحصائية، فتعمل على تقييم الحلول البديلة وهي أداة مهمة في نظم مساندة القرارات في اتخاذ القرارات.

5. تكامل النظم الفرعية فيها، بحيث تشغل كافة البيانات المستخدمة من جميع الفروع.

6. تمتاز بالدعم المباشر للإدارة العليا "الإستراتيجية" ولهيئات الاستشارات، وتقديم الخبرات للإدارة العليا والإدارة الوسطى في حل المشاكل شبه المهيكلة.

(2-8) أمن المعلومات:

كما وعرفها الحميد، ونينو (2007) هو حماية جميع أنواع المعلومات ومصادر الأدوات التي تتعامل معها وتعالجها، من منظمة وغرفة تشغيل أجهزة، والأجهزة ووسائط التخزين والأفراد من السرقة والتزوير والتلف والضياع والاختراق وذلك بأتباع إجراءات وقائية وضوابط واضحة.

ويعرف الخشالي، وقطب (2007) أمن المعلومات على أنها الاحتياطات الإجرائية والوقائية التي تضعها المنظمة للحفاظ على سرية المعلومات وحمايتها من التلف.

وعرفها الحميد، ونينو (2007) على أنها حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، حيث يتم تأمين المنظمة نفسها والأفراد العاملين فيها والأجهزة والحاسبات ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنظمة وذلك بإتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة تضمن في النهاية سلامة المعلومات.

وعرف Maiwald (2004) أمن المعلومات أنها العملية التي يتم فيها حماية الأصول المعلوماتية الرقمية وهدفها هو حماية الخصوصية وضمان الاستمرارية. وبهذه الأهداف تتم الحماية من جميع التهديدات والثغرات الأمنية للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة، ويقصد بالتهديد الدخول غير المخول

ويقصد بالثغرات الأمنية نقاط الضعف الناتجة عن سوء إعداد البرمجيات ومكونات الأجهزة وضعف تصميم أو إهمال المستفيد وسوء استخدامه.

وتم تعريفها على أنها المفاهيم والتقنيات والتدابير التقنية والإدارية المستخدمة لحماية أصول المعلومات من الوصول غير المأذون عمدا أو سهوا أو حيازتها أو الأضرار بها، أو كشفه أو تلاعب بها أو تعديلها أو فقدها أو الإساءة في استخدامها (McDaniel, 1994).

حماية أنظمة أمن المعلومات ينبغي أن تهدف للحد من دخول غير مصرح به أو حذف البيانات والسجلات والوثائق الإلكترونية، يتعين على الهيئات العامة لضمان تنفيذ الإجراءات

التي من شأنها تحقيق الأهداف الأمنية التالية:

(nationalarchives, 2015).

1. التأكد من أن الموظفين المخولين فقط يسمح لهم الوصول الى السجلات الإلكترونية.
2. عمل نسخ احتياطية ونظام للاستعادة سجلات للحماية من فقدان المعلومات.
3. يتم تدريب الموظفين على كيفية حماية السجلات الالكترونية الحساسة والسرية من السرقة.
4. تقليل الخطر من دخول الغير المصرح بهم أو التعديل على السجلات الإلكترونية.
5. التأكد أن أنظمة السجلات الإلكترونية تتضمن خطط لحماية أنظمة الكمبيوتر.
6. التأكد من الامتثال لسياسات الأمن الخاصة بكل مؤسسة.

للحفاظ على أمن المعلومات ذات الخصوصية يجب أن تتضمن الإجراءات ذات الصلة ما يلي:

(عمار، 2011)

1. بيان درجة السرية (سرية للغاية، سرية جدا، وسرية) وطرق تأمين كل درجة.

2. حفظ الوثائق الهامة بوسائط حفظ الملفات الإلكترونية المؤرشفة.

3. حسن اختيار الأفراد العاملين في حقل تقنية المعلومات وحسن تدريبهم.

الركائز الأساسية لأمن المعلومات: (القحطاني، 2008)

1. السرية (Confidentiality): ويمكن أن يطلق على هذا العنصر أيضا الخصوصية (Privace) وتعني الحفاظ على المعلومات من أن يطلع عليها (يقرأها ويفهمها) غير الأشخاص المصرح لهم فقط، أو بعبارة أخرى منع الكشف الغير مصرح به.

2. تكامل وسرية المعلومات (Data Integrity): تعني الخدمة التي من خلالها يمكن الحفاظ على سلامة المعلومات من التعديل أو الحذف أو الإضافة أو إعادة التركيب أو التوجيه. وهذا أمر مهم جدا لضمان الثقة في المعلومة وأنها المعلومة الأصلية دون زيادة أو نقصان.

3. التوفر (Availability): ويقصد بتوفر المعلومة، أن تكون قابلة للوصول إليها واستخدامها حين الطلب من قبل أي شخص أو أي جهة معروفة ومحددة وفي أي وقت (مصرح به).

صفات وثيقة السياسة الأمنية: (الحميد، ونينو، 2007)

لكي يستطيع الموظف والإدارة العليا من الاستفادة وتطبيق السياسة الأمنية يجب أن تكون السياسة الأمنية تتصف بما يأتي:

1. الوضوح الكامل: يجب أن تكون بنود السياسة الأمنية من إجراءات وقواعد واضحة ومقنعة بالنسبة للمستفيد.

2. أن تحدد بوضوح مسؤوليات كل شخص: يجب أن تحدد السياسة الآنية واجبات ومسؤوليات كل من الإدارة والموظف المستفيد، ومسئول أمن المعلومات، حتى يتسنى لكل واحد منهم القيام بالمهام المطلوبة منهم وعدم الاتكال على الأطراف الأخرى.

3. استخدام لغة بسيطة عند صياغة السياسة الأمنية: يجب أن تصاغ السياسة الأمنية بلغة واضحة بسيطة بعيدة عن التعقيد واستخدام الكثير من المصطلحات والتي قد تكون غير مفهومة للمستفيدين.

4. سلطة فرض السياسة: يجب أن يوضح في السياسة الأمنية من لهم السلطة والصلاحية في حرمان المستفيد من الخدمة عند المخالفة أو إيقاف بعض الخدمات المقدمة التي تؤثر سلبيا على أداء الشركة وأمن المعلومات.

5. إتاحة المجال للتعديل: لابد من تعديل السياسة الأمنية للمنظمة مع مرور الوقت، وذلك نتيجة لظهور مستجدات جديدة، وتقنيات وظروف جديدة.

التوعية بالحماية الأمنية كما يراها (Lonenz, 2001)

لابد من تدريب الأفراد المسئولين عن أمن المعلومات والشبكات تدريبا متعمقا في المسائل التالية:

1. تقنيات الحماية.
2. منهجيات تقيم مواطن الضعف والتهديدات الأمنية.
3. المخاطر الممكنة فيما لو لم يتم اتخاذ تدابير الحماية الأمنية المناسبة.

(2−9) سهولة الاستخدام:

أثبت الأبحاث السابقة أن استخدام الأنظمة غير المعقدة يكون أكثر سهولة، ويتطلب جهد أقل من جانب المستخدمين، مما يزيد من الاعتماد وسهولة الاستخدام وعلى العكس فالأنظمة الصعبة الاستخدام هي أقل قبولا لأنه يتطلب جهدا كبيرا واهتماما من جانب المستخدم (Davis, 1989).

عرفها (2012) AL-Abdullah : هي القدرة على التعامل مع النظام بسهولة.

كما وعرفت الدراسات على أنها العلاقة بين التكنولوجيا والابتكار وأن تكون بسيطة وسهلة التعلم والاستخدام، فإن إدراك سهولة أو صعوبة تكنولوجيا معينة يؤثر على قرار استخدامها واعتمادها وهذا ما أظهرته العديد من الدراسات (Shen, et., al. 2006; Davis, 1989; Venkatesh &Davis, 2000).

يمكن تعريف سهولة الاستخدام على أنها درجة قناعة الأشخاص بقدرته على استخدام نظام معين بأقل جهد ممكن، حيث تعود سهولة استخدام النظام إلى قناعة المستخدم بالقيام بالأنشطة المختلفة بطريقة مناسبة ومقبولة (Teo, 2001).

سهولة الاستخدام: الدرجة التي يعتقدها الإنسان أن استخدام نظام معين سوف تكون خالي من الجهد (Davis, 1989).

(2–10) أداء دائرة القبول والتسجيل

مفهوم الأداء:

يعد الأداء القاسم المشترك لجهود الأفراد العاملين داخل أية منظمة، فالاتجاهات التقليدية في الإدارة تنظر إلى الأداء المتميز من خلال التوجه والإصرار على ممارسات إدارية وعملياته والتي تصب في تحسين الأداء الكلي للشركة (William, 2002).

الأداء: النتائج التي تسعى الوظائف الإدارية في المنظمات إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة. وتشير النتائج إلى مدى نجاح أو فشل الوظائف الإدارية في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها (Morgan, et.al, 2009).

وعرف المرسي (2003)، الأداء على أنه من أهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي، فإذا كان هذا الأداء مميزا في ظل بيئة عمل يسودها العدل والمساواة، فإنه من المنطقي أن يأخذ هذا الأداء صاحبه إلى مكانة مرموقة في المنظمة التي يعمل فيها، وفي ظل عالم يسوده التغيير المتسارع والمنافسة الشديدة، ولن تستطيع المنظمة الدخول للمنافسة إلا إذا كان الأداء العالي أهم خصائصها، وهذا الأداء ينبع من حصيلة أداء الأفراد في المنظمة ككل (المرسي، 2003).

كما عرف العطية (2003)، أنها مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام و واجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات.

وكما عرف Hoffman& Bateson (2011) الأداء على أنه: " قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".

أما الأداء المؤسسي: فهو قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها. (Peterson et al., 2003)

(2−11) تحتاج المنظمات لقياس الأداء العوامل التالية: (Hoffman & Bateson, 2011)

1. السيطرة على الأنشطة التشغيلية للمنظمة.
2. تغذية أنظمة الحوافز للعاملين.
3. السيطرة على التخطيط.

(2−12) دائرة القبول والتسجيل:

تعتبر دائرة القبول والتسجيل بنكًا للمعلومات يغذي كليات الجامعة ودوائرها المختلفة بجميع المعلومات التي تحتاجها لخدمة العملية الأكاديمية والتربوية كما تسعى دائرة القبول والتسجيل من خلال أقسامها المختلفة إلى مواكبة كل جديد يهدف إلى خدمة الطالب والتسهيل عليه وانجاز العمل بالشكل الأفضل وذلك من خلال تعاونها مع وحدات الجامعة ودوائرها المختلفة وتواصلها مع مركز الحاسوب في الجامعة لتحديث برامجها المحوسبة بشكل مستمر.

- أنشئت دائرة القبول والتسجيل في الجامعة لتقوم بأكثر المهام حساسية بالنسبة للطلاب وتقديم الخدمات الضرورية لهم منذ لحظة تسجيلهم في الجامعة وحتى تخرجهم . فمن دائرة القبول والتسجيل يبدأ الطالب خطواته الدراسية الأولى ومنها يخرج حاملا شهاداته.

ومن اجل تقديم أفضل الخدمات للعملية التعليمية فإن دائرة القبول والتسجيل تحتوي على ثلاث شعب رئيسية ليواكب كل منها المهام الملقاة على الدائرة وهي كالتالي:

1. شعبة القبول
2. شعبة التسجيل
3. شعبة الوثائق

كما يوجد هناك قسم خاص بالملفات يحتوي على حافظات آلية للحفاظ على الملفات من التلف أو أية أخطاء أخرى.

(2-13) المهام دائرة القبول والتسجيل:

تقوم الدائرة بالكثير من المهام والوظائف ذات الأهمية الكبرى التي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1. إعداد ترتيبات استقبال الطلبة الجدد لاستكمال إجراءات قبولهم وتسجيلهم.
2. إعداد ملف خاص بكل طالب يحوي طلب الالتحاق والوثائق المرفقة وجميع ما يتعلق بمسيرته الأكاديمية في الجامعة.
3. اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للقيام بعملية التسجيل والسحب والإضافة وإعداد الجدول الدراسي وإعلانه.
4. إعداد قوائم بأسماء الطلبة المنذرين والمفصولين من تخصصاتهم وإبلاغ الجهات المعنية بذلك.
5. استلام نتائج الامتحانات النهائية وتدقيقها واحتساب المعدلات الفصلية والتراكمية ورصدها أليا ويدويًا.
6. إصدار الشهادات وكشوف العلامات والوثائق المطلوبة باللغتين العربية والانجليزية.

7. إعداد الإحصائيات والمعلومات المتعلقة بالطلبة والخريجين وتزويد الجهات المعنية بها.

8. تدقيق ملفات الطلبة المتوقع تخرجهم والتحقق من استيفائهم لشروط منحهم الشهادة الجامعية.

9. تنفيذ تعليمات منح درجة البكالوريوس والماجستير.

10. تجهيز شهادات الخريجين والمشاركة في حفل التخرج.

11. إعداد قوائم بأسماء الطلبة الحاصلين على قوائم لوحات شرف الكلية والجامعة.

تم أخذ هذه المعلومات من مجموعة من المواقع الإلكترونية من الجامعات الأردنية الخاصة من ضمنها (philadelphia; .meu, 2015).

(2−14) جودة الخدمة:

جودة الخدمة: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة ولتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (سلوكهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء (نور الدين، 2007).

وعرف الضمور (2005) جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون أو الفرق بين توقعات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة، ويتضح أنه يركز على الجودة من منظور الزبون.

وكما عرف الضمور (2005) جودة الخدمة على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف أخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لايكون.

الأبعاد المهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية: (أبوبرهم، 2009)

1. البعد الإجرائي: يتكون من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة.

2. البعد الشخصي: وهو كيفية التعامل والسلوك اللفظي من قبل الموظفين مع الطلبة وما يستخدمونهم من مواقف ومهارات اللفظية ويمكن الإشارة إلى مجموعة من الأبعاد المرتبطة ارتباطا وثيقا بجودة الخدمة.

3. البعد المادي: وهو الأمر المرتبط بالمرافق التي توفرها الجامعة لخدمة الطلبة مثل الكراسي للانتظار وطاولات للكتابة ولوحة للإعلان وأجهزة عرض شاشات الكمبيوتر.

4. البعد المرتبط بالثقة: وهي قدرة دائرة القبول والتسجيل والموظفين فيها ومن لهم علاقة بالعمل على إنجاز الخدمة بيسر وسهولة ودقة وفي وقت قصير بدون أخطاء.

5. البعد المرتبط بالاستجابة: وهي قدرة الموظفين على الاستجابة الفورية على تلبية حاجات الطلبة وحسن الضيافة وزرع الثقة بينهم وبين الطلبة.

مقاييس جودة الخدمة: (Bouranta & Chitirisparavantis, 2008)

1. الجوانب الملموسة: وهي عبارة عن الجوانب المادية للخدمة وتشمل على عدة عناصر وهي: الأجهزة والمعدات

2. الاعتمادية: وهي ثبات الأداء وانجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل من أول مرة وتنفيذ ما وعدت العميل به بدقة وتفصيل، وتتكون من عدة عناصر وهي: تقديم الخدمة في الوقت المحدد لها وثبات مستوى أداء الخدمة وكذلك دقة السجلات والمستندات وغيرها

3. الاستجابة: وهي الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية لهم وتشمل عدة عناصر وهي: (سرعة تقديم الخدمة وزيادة ساعات الدوام عند الضرورة وزيادة عدد العاملين في وقت الذروة)

4. المهنية: وتشمل عدة عناصر مثل (توفر المعرفة والخبرة لدى العاملين لمساعدة العملاء والرد على تساؤلاتهم وتقديم الخدمة لهم بشكل محترف خالي من العيوب والأخطاء).

5. السرية: وتشمل عدة عناصر ومنها (المحافظة على معاملات العملاء من الضياع والتعامل مع بيانات العملاء المالية والشخصية بسرية).

محاور الجودة الشاملة في دوائر القبول والتسجيل: (طائي وأخرون، 2007)

1. جودة مدير القبول والتسجيل: ويقصد بالجودة التأهيل العلمي والخبرة ولا تتحقق سياسة القبول والتسجيل والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه إذا لم يكن مدربا، وأن يكون حليما مع الموظفين التابعين له مراعيا الوضع الاجتماعي والمعيشي لهم. وأن يكون الجو ممتعا من الناحية النفسية وأن يعامل جميع الموظفين دون تمييز، وأن يستمع إلى أرائهم من أجل تحقيق الهدف الذي يسعى لتحقيقه لصنع القرار، وأن يعرف قدرات موظفيه حتى يتم توزيع العمل عليهم لتحقيق الهدف المنشود، وان لا تكون له أهداف شخصية.

2. جودة العاملين في دوائر القبول والتسجيل: يعد العاملون في دوائر القبول والتسجيل المتطلب السابق الأساسي لنجاح تطبيق معايير الجودة في دائرتهم وأنهم يعملون لإرضاء أنفسهم لا لإرضاء الطلبة أو إدارة الجامعة وأن تطبيقها سوف تعود عليهم بالنافع وتحقيق احتياجاتهم وأن عليهم أن يكونوا على علم بحجم العمل الواجب أن يؤديه كل فرد منهم وما هو العمل الذي أداه وكيفية تصحيحه إذا كان قد أداه بصورة خاطئة.

3. جودة الطالب: لابد أن يكون هولاء الطلبة من صفوة الخريجين وأن يلتزموا بنظام القبول والتسجيل وتعليماته.

4. جودة برامج التسجيل: أن يكون نظام التسجيل الآلي منسجما مع التطورات التكنولوجية الحديثة التي تلبي حاجات الطلبة.

5. مبنى دائرة القبول والتسجيل: يعد من المحاور الهامة في عملية التسجيل وهو أداة من أدوات تحقيق الجودة الشاملة مثل التهوية والإضاءة ومقاعد الانتظار والإعلانات وشاشات العرض الإلكترونية والنظافة وكلها تؤثر في جودة مخرجات دائرة القبول والتسجيل

6. جودة الوسائل والأساليب: مثل شاشات العرض التي توجد داخل صالات التسجيل إذ تهدف هذه التكنولوجيا إلى تسهيل الحصول على المعلومات من حيث الشعب المغلقة والمفتوحة في الجدول الدراسي والأوراق المطلوبة لتسجيل وكذلك أي إعلانات تهم الدائرة والمتعاملين معها.

يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد ثلاث الخاصة بالخدمات: (الضمور ،2005)

1. البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

2. البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.

3. الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

(2-15) الإنتاجية

عرف حسن (2015) الإنتاجية على أنها تعني تحقيق اكبر نسبة من المخرجات من قيمة محددة من المدخلات، والإنتاجية هي مؤشر يوضح قدرة عناصر الإنتاج المختلفة على تحقيق مستوى معين

من المخرجات، قياسا بالمدخلات التي يتم استثمارها للغرض الإنتاجي، وينظر الاقتصاديون إلى الإنتاجية على أنها المصدر الحقيقي للنمو الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة في أي بلد، مهما كان نوع النشاط الاقتصادي فيه، ان معدلات نمو الإنتاجية وتحليل عناصرها تعطي نظرة فاحصة للنشاط الاقتصادي، وتكشف نواحي الضعف والقوة في هذا النشاط.

ويمكن تعريف الإنتاجية من خلال عدة مستويات: (العمري والحميدات، 2013)

1. الإنتاجية بالنسبة للفرد: تعكس مدى مساهمته في العمل الذي يؤديه، والمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهاراته.
2. الإنتاجية بالنسبة للمنظمة: فإن الإنتاجية تعبر عن كفاءة الإدارة في استغلال الموارد المتاحة لها، والحصول من هذه الإمكانيات على أحسن نتيجة ممكنة.
3. الإنتاجية بالنسبة للاقتصاد القومي: فالإنتاجية هي انعكاس لمتوسط أداء كافة القطاعات.
4. الإنتاجية بالنسبة للمجتمع كله: فالإنتاجية تؤثر في رفاهية هذا المجتمع، وذلك عن طريق السع والخدمات ومدى جودتها والتي يتم توفيرها لأفراد ومؤسسات المجتمع.

وكما عرفها الربيع (2007) أنها عبارة عن عملية استخدام الموارد المالية والبشرية والتقنية من أجل الوصول إلى السلع والخدمات مطابقة للمعايير المتعارف عليها والمتمثلة في الجودة والكمية والزمن والتكلفة.

وكما عرفها الخولاني، (2007) أنها النسبة الحسابية ما بين مخرجات نظام التدريب من ناحية والمدخلات المستخدمة في النظام من رأس المال والعمل والتنظيم والمواد اللازمة للوصول إلى تلك المخرجات، وبالتالي هي مقياس كفاءة الإدارة في استخدام الموارد التدريبية المختلفة.

وعرفها (procopinko, (1998 بأنها الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد (عناصر الإنتاج) في إنتاج سلع وخدمات مختلفة فتحقق إنتاجية مرتفعة يعني تحقيق انجاز اكبر بالقدر نفسه من الموارد.

أهمية الإنتاجية:

تظهر أهمية الإنتاجية في قدرتها عل تفسير الكفاءة في استخدام الموارد البشرية وغير البشرية المتاحة داخل الوحدات الاقتصادية، وتعتبر خير دليل لما يواكب الوحدات الاقتصادية من تطور علمي وتقني، والأمر الذي يزيد من أهمية دراسة الإنتاجية وقياسها في الاقتصاد الأردني (العمري والحميدات، 2013).

- **يمكن تقسيم أية وحدة إنتاجية إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:** (ماضي، 1996)

الجزء الأول: يمثل مجموعة المواد التي تستخدم في العملية الإنتاجية وهي تعتبر بمثابة المدخلات وعلى الرغم من أن هناك أسس مختلفة لتقسيم هذه الموارد إلا أنه من الممكن القول بأن هذه الموارد هي الأفراد ورأس المال والآلات والمعلومات.

الجزء الثاني: يسمى المخرجات وقد تكون هذه المخرجات في شكل مادي ملموس ويطلق عليها سلعة أو في شكل غير ملموس ويطلق عليها خدمة.

الجزء الثالث: العملية التحويلية يعبر هذا الجزء عن كافة العمليات التي يتم القيام بها لتحويل المدخلات إلى مخرجات محددة وقد يكون ذلك عن طريق القيام بعماليات إنتاجية تصنيعية أو عمليات إنتاجية خدمية والإدارة المسؤولة عن العمليات التي تؤدي إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات هي إدارة الإنتاج والعمليات.

دورة الإنتاجية: (Sumanth, 1984)

دورة الإنتاجية تنقسم إلى أربع مراحل يمكن النظر إليها على أنها عملية مستمرة وهي

1. قياس الإنتاجية
2. تقييم الإنتاجية
3. تخطيط الإنتاجية
4. تحسين الإنتاجية

تبدأ الشركات عادة بقياس الإنتاجية ثم تقييم نتائج القياس بمقارنتها بما هو مستهدف أو بالمنظمات المماثلة، وبناءا على هذا التقييم يتم وضع خطة قصيرة أو طويلة الأجل لمستويات الإنتاجية المطلوب الوصول إليها، ويتم وضع الخطوات التنفيذية لتحسين الإنتاجية تحقيقا للأهداف المخططة، وتظل العملية مستمرة طيلة حياة المؤسسة وفي حال توقف دورة الإنتاجية قد يؤدي ذلك إلى حدوث تراجع في القدرات الإنتاجية للشركة.

التوجهات الحديثة لإدارة الإنتاج: (حمود، 2007)

1. المرونة: مرونة النظام في التكيف مع التغيرات المستقبلية في كميات وتشكيلة المنتجات أصبح توفيرها سلاح استراتيجي للمنافسة في الأسواق.
2. تقليل الوقت: الكثير من الشركات تبذل الكثير من الجهد لكسب المنافسة من خلال تقليل الوقت اللازم لأداء العمليات خصوصا ما يتعلق بعمليات الإنتاج وتصميم المنتج وسريان المعلومات والاستجابة لشكاوي العملاء.
3. مواكبة التقنية: التقدم التقني المذهل والمستمر أدى لاستمرار ظهور الإنتاجية في المنظمات.

4. إعطاء دور أكبر للعمالة: يتزايد عدد الشركات التي أصبحت تدفع بمسؤوليات أكبر للعمالة الفنية باتجاه اتخاذ القرارات وحل المشكلات والسبب في هذا التوجه هو حقيقة أن العمالة الفنية لديها الكثير من المعرفة التراكمية حول العمليات الإنتاجية التي تقوم بها والتي يمكن أن تساهم من خلالها في تحسين أداء النظام.

5. تخفيض أعداد العاملين: بسبب المنافسة وضغوط ملاك الشركات بزيادة الأرباح فإن إدارات الشركات توجهت لتقليل عدد العاملين وأصبحت إدارات الإنتاج مطالبة بابتكار طرق لزيادة الإنتاجية يمكن من خلالها أداء أعمال أكثر بعدد أقل من العمالة.

يمكن اعتبار الإنتاجية مقياسا شاملا يحدد إلى أي مدى تلبي المنظمات المعايير التالية: (العمري،2011)

1-الأهداف: إلى أي درجة تحققت.

2-الكفاءة: مدى فاعلية استخدام الموارد للحصول على مخرجات مفيدة.

3-إمكانية المقارنة كيف يتم تسجيل أداء الإنتاجية عبر الزمن.

أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل والأسباب التي تؤدي إلى التغيرات في الإنتاجية، إذ صنفها مكتب العمل الدولي في احد تقاريره ضمن ثلاث مجموعات هي : (عبيدات، 2009)

1-العوامل العامة: وتشتمل الظروف البيئية والمناخية والتوزيع الجغرافي للمواد الطبيعية والسياسات المالية والائتمانية وسوق العمل والبطالة وغيرها.

2- العوامل التقنية والفنية: وتشمل معدل استغلال الطاقة الإنتاجية وحجم واستقرار الإنتاج والمواد الأولية والتخصص وتقسيم العمل والرقابة والآلات المستخدمة وغيرها.

3- العوامل البشرية: وتشمل العلاقة بين الأفراد والعاملين وظروف العمل والأجور والحوافز وغيرها.

الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية:

الرضا الوظيفي هو مفهوم يتفاوت من شخص إلى أخر، ولكنه يعتمد بالدرجة الأولى على طبيعة الشخص وعلى تكوينه النفسي ولا يخضع لمعايير ثابتة أو محددة، فقد نجد شخصين يعملان في نفس الموقع وتحت نفس الظروف فنجد أحدهما راضي والأخر غير راضي. (العواجين، 2013)

ويرى Wang (2012) بأنه يجب على المنظمات تحسين رضا الموظفين لديهم، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات الداخلية فيها، لكي تحافظ المنظمة على الموظفين المؤهلين، والذي يعزز أداء المنظمة، كما أن هناك تأثير كبير للثقافة التنظيمية على سلوك وأداء الموظفين في المنظمة، والذي ينعكس بشكل واضح في عملية التفاعل بين الموظفين وبين العملاء.

وكما عرف المتني (2009) على أنها الدرجة التي يصبح بها العاملون يحبون وظائفهم، أي هي ببساطة كيف يشعر العاملون حيال وظائفهم وحيال مختلف النواحي في وظائفهم.

وعرف السعودي (2005) على أنها الاستجابات النفسية أو السلبية أو الايجابية الصادرة عن الموظفين تجاه جوانب عديدة مثل: الأجور التي يتقاضاها الموظفون أو مدى رضاهم عن مهماتهم ومسؤوليتهم أو علاقاتهم برؤسائهم أو زملائهم.

أهمية الرضا الوظيفي:

إن أهمية الرضا الوظيفي للعاملين وبالذات للمنظمات الخدماتية يعتمد على إتباع أساليب أكثر فعالية مثل الحوافز المادية والمعنوية والمكافآت الفردية والجماعية لتشجيع روح الفريق بين العاملين

وتعزيز التعاون بينهم بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل زملائه لزيادة التنافس الإيجابي سعيا إلى الوصول إلى تحسين إنتاجية العاملين (العواجين، 2013).

مقاييس الرضا الوظيفي: (Wang, 2012)

الرضا الوظيفي مفهوم يحتوي على عدة عناصر وهي:

1. طبيعة العمل: تبين مدى استقلالية وحرية تصرف الموظف، ومدى ملائمة ظروف العمل من حيث التهوية والإنارة.

2. الترقيات: يتم بيان فرصة الموظف للترقي في المناصب العليا في السلم الإداري، ومدى ملائمة الوظيفة مع مستوى الخبرة، وبيان لماذا تمنح الترقية هل لإشباع الحاجات المادية أو المعنوية.

3. الرواتب: يتم بيان مدى كفايته لإشباع حاجات الموظف الأساسية ومدى مساواته مع المنظمات الأخرى.

4. زملاء العمل: يتم بيان مدى العلاقات الطيبة بين العاملين ومدى اعتراف الموظفين الآخرين (الزملاء) بجهد الموظف المبذول في العمل.

الدراسات السابقة

1. دراسة Phelps (2005) بعنوان **"Information System Security: Self-Efficacy and Security Effectiveness in Florida Libraries"**. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام أمن المعلومات الالكتروني على الفعالية في المكتبات، احتوت عينة الدراسة على كافة المكتبات المستخدمة أنظمة أمن المعلومات في ولاية فلوريدا حيث بلغ عددها 61 مكتبة، توصلت الدراسة إلى أن أمناء المكتبات المستخدمين لنظام أمن المعلومات مع التدريب على تكنولوجيا المعلومات كانت أكثر فعالية في تنفيذ نظام أمن المعلومات من التي لا تستخدم.

2. دراسة Shen, Laffey, Lin, and Huang (2006) بعنوان: **"Social Influence of Usefulness and Ease-of-Use of Course Delivery System"**. تبحث هذه الدراسة مدى تأثير المدربين والمرشدين على الطلاب استخدام نظام تقديم الدورات عن طريق الإنترنت من حيث سهولة الاستخدام والفوائد، وأظهرت النتائج أن المدرب له تأثير مهم على الطلاب من حيث سهولة استخدام نظام التعلم وفائدة نظام التعلم عن طريق الإنترنت، وتشير النتائج إلى أهمية أدوار المدربين "في تشكيل انطباعات القيمة لدى الطلبة لأستخدم أنظمة تقديم الدورات ولما لها من دور مهم في تأثير على جذب الطلاب.

3. دراسة الخشالي، شاكر قطب، محيي (2007)، "**فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية**"، هدفت هذه الدراسة

إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها. ولإجراء الدراسة اختار الباحثين عينة مكونة من (16) شركة صناعية، ولجمع البيانات اللازمة تم توزيع الاستبانة المعدة لهذا الغرض على المديرين في هذه الشركات.

وقد بلغ عدد المديرين (136) مديرا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تواجهها، أما أهم التوصيات فهي تدريب المديرين على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة، مما يزيد من حجم استخدامه لجميع أنواع المعلومات التي يحتاجونها عند تعرضهم للمواقف الغامضة والتحديث المستمر لتوفير أخر ما يستجد منها لتمكين المديرين من رصد كل ما يحصل في البيئة من إشارات يمكن أن تساعدهم في التنبؤ بحصول الأزمات، ومن ثم الاستعداد لها، كما أن من المفيد تكوين جماعة خاصة مهمتها هذا التحديث.

4. دراسة الكردي (2007)، بعنوان: "**إدارة الإنتاجية في منظمات الأعمال السورية واللبنانية**".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الواقع الفعلي بجوانبه الايجابية والسلبية لإدارة الإنتاجية في منظمات الأعمال في كل من سورية ولبنان، وتقييم الواقع الفعلي لإدارة الإنتاجية علميا وعمليا، كما هدفت إلى استعراض مفاهيم الإنتاجية وأهداف ووظائف إدارة الإنتاجية في الهيكل التنظيمي، واستعراض الخطوط العريضة لإستراتيجية تحسين مستوى الإنتاجية والأساليب الحديثة لتحسين الإنتاجية، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد دلالة إحصائيا بين منظمات الأعمال في كل من سورية ولبنان في الأهمية النسبية لمحاور الدراسة وتوجد علاقة ارتباط تبادلية ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة في سورية ولبنان.

5. دراسة Anyaoguo & Elekwachi, (2008) بعنوان: **"Limitation to the utilization of electronic medical records by health care professionals"**.

هدف الباحث من خلالها هذه الدراسة إلى التحقيق في محددات استخدام أنظمة السجلات الطبية الإلكترونية من جانب المختصين في الرعاية الصحية في العيادات الصغيرة، وتوصلت هذه الدراسة

إلى أن أنظمة السجلات الإلكترونية لها فوائد فورية ومنها زيادة الإيرادات وتقليل الجهد على الموظفين ومن العوامل التي حدت من استخدام السجلات الإلكترونية التكلفة والتدريب، وإضافة إلى ذلك فأن عوامل التكلفة لم تؤثر على تبني النظام السجلات الإلكترونية.

6. دراسة أبو برهم (2009) بعنوان: "**أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة الأردنية**". هدفت الدراسة إلى التعرف على عمل دوائر القبول والتسجيل بالجامعات الخاصة الأردنية من أجل الوصول إلى رؤيتها والعمل على تقديم أفضل الخدمات بما يتوافق مع مستجدات العصر التي يعتمد على تطبيق معايير الجودة الشاملة وأثر تطبيقها في أداء دوائر القبول والتسجيل من وجهة نظر العاملين في دوائر القبول والتسجيل، وفقا لهذه الدراسة فأن عينة من عينتين مجموعهما (600) أستبانة على سبع جامعات خاصة، أما نتائج الدراسة فكانت الجداول الدراسية حيث أنها لا توضع بعناية بحيث لا يستطيع الطالب تسجيل المواد التي يرغب في تسجيلها ووجود تعارض بين المواد المختلفة، مباني دائرة القبول والتسجيل في بعض الجامعات غير ملائمة لخدمة الطلبة من حيث (سعة المبنى – الإضاءة – التكيف)، عدم قيام دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء، عدم مشاركة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة. كما أوصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية الغير متبنية لهذا المفهوم على أنه نظام متكامل من العلاقات الاجتماعية والتنظيمية والفنية وأهمية التعامل معه كنظام إداري شامل يعمل على تقليل تكاليف العيوب والأخطاء الداخلية والخارجية.

7. دراسة Kuo (2002) بعنوان: **"The Evaluation of Factors Influencing Labor Productivity of College/ University Foodservice Production"**،

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أو قياس العوامل المؤثرة بالإنتاجية من خلال تخفيض عدد العمال وتقليل وقت الإنتاج وزيادة حجم المبيعات وزيادة رأس المال وكشف أوجه القصور في الموارد بما في ذلك الموظفين والمعدات في خدمة الطعام في الجامعة، وشملت عينة الدراسة جميع العاملين في المطاعم في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام مقاييس الإنتاجية تؤثر في تخفيض عدد العاملين وتقليل وقت الإنتاج وزيادة حجم المبيعات وزيادة رأس المال والكشف عن أوجه القصور في الموارد بما في ذلك الموظفين والمعدات.

8. دراسة عبدويان (2010) بعنوان: "**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**". هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، تكونت عينة الدراسة من (245) فردا من المديرين العاملين، مديري الإدارات ومساعدي المدراء، أما نتائج الدراسة فبينت وجود دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، وأن مستوى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعا، ومدى ملائمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية مرتفع، أن قدرة النظام على توفير المعلومات في البنوك التجارية الأردنية مرتفعا، وأوصت الدراسة على التأكيد على ضرورة تمتع المعلومات بالدقة والموثوقية المطلوبة، وتعزيز اتخاذ العقوبات الرادعة بحق من يصل إلى المعلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة.

9. دراسة West (2010) بعنوان: **"Technical limitations of electronic health records in community health centers implication on ambulatory care quality"**. هدف الباحث في هذه دراسة إلى فهم حالة التطور والتنمية لأنظمة السجلات الصحية الإلكترونية ووظائفها، حيث تقوم هذه الدراسة ببحث الدور الذي تقوم به الدولة لتطوير وظائف السجل الصحي الإلكتروني وتحسين جودته، وتحديد التقنية للسجلات الإلكترونية في المراكز الصحية المجتمعية، وأستنتج الباحث أنه هناك علاقة بين السجل الطبي الإلكتروني والرعاية الصحية بالمرضى، وكان هناك حاجة كبيرة لتعديل السجل الطبي الإلكتروني إذ إن بعض السجلات الإلكترونية تتطلب المزيد من العمل، وتحسين جودة السجلات الإلكترونية.

10. دراسة Helton (2011) بعنوان: **"Assessing THE Impact OF Electronic Health Record Technology Adoption ON Hospital Labor Efficiency"**. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة السجلات الصحية الإلكترونية في زيادة إنتاجية العمل في المستشفيات، وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا (السجلات الصحية الإلكترونية) يؤدي إلى زيادة كبيرة في إنتاجية العمل وتقليل الأخطاء وخفض التكاليف وزيادة الإيرادات وإضافة إلى زيادة رضا العملاء كما بينت هذه الدراسة أن استخدام السجلات الإلكترونية، وتزيد من جودة ودقة العمل، وأوصت الدراسة إلى ضرورة استخدام التكنولوجيا في العمل لما لها من أهمية في زيادة الإنتاجية في العمل سواء في المستشفيات أو الشركات.

11. دراسة أبو شكر(2012) بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات**". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في مستشفيات القطاع الخاص في مدينة عمان وضواحيها على جودة الخدمة، عينة الدراسة شملت (154) موظفا و(310) من المرضى، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية، وضرورة الاهتمام بتحديث وصيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية مع استخدام البرمجيات الحديثة وعقد دورات تدريبية بشكل مستمر للعاملين، بالإضافة إلى أتمتة جميع الإجراءات الورقية، وربط جميع الأقسام بشبكات إلكترونية لتسهيل التواصل بينهم داخليا، والعمل على ربط كافة المستشفيات بشبكة خارجية واسعة لتسهيل تبادل المعلومات والخبرات فيما بينها.

12. دراسة AL-Abdullah (2012) بعنوان: **"Critical Factors Affecting Electronic Health Records Adaption in Private Hospitals in Amman"**.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تبني استخدام السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفيات الأردنية، حيث أن عينة الدراسة شملت مانسبته 78.9% من المستشفيات التابعة لوزارة الصحة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات رأس المال، وتكاليف الصيانة العالية، والعوامل التكنولوجية تعتبر أكثر المعوقات التي تعيق استخدام السجلات الطبية الإلكترونية، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن اعتماد السجلات الطبية الإلكترونية متدني جدا في المستشفيات الخاصة في عمان وهذا يشير إلى أن صناع القرار يواجهون عقبات كبيرة في تحقيق أهداف الرعاية الصحية التي تعتمد على المعلومات الطبية الإلكترونية، وأوصت هذه الدراسة إلى أن استخدام ساسة إستراتيجية تركز

على الدعم المالي، وتدريب الموظفين إضافة إلى ضرورة الدعم التقني الضروري الذي يساعد على تحفيز أتباع نظم السجلات الطبية الإلكترونية في المستشفيات الأردنية.

13. دراسة راضي (2013) بعنوان:"**أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن**"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قياس وتحليل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال ألعلاقاتي) في أداء المكاتب السياحية في الأردن بأبعاده (إنتاجية وربحية والحصة السوقية) من وجهه نظر المديرين العاملين في المكاتب السياحية في الأردن، وشملت عينة الدراسة (205) من المديرين العاملين في المكاتب السياحية في الأردن، وأظهرت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، وأوصت الدراسة إلى دعوة المكاتب السياحية في الأردن الاهتمام بإدارة واستثمار مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال ألعلاقاتي)، لأن رأس المال الفكري له القدرة على تحسين وزيادة أداء المنظمات.

14. دراسة العواجين (2013) بعنوان: "**أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام الأردنية**". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، (مجتمع الدراسة) وكذلك فأن عينة الدراسة تشكل جميع العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن حيث يبلغ عددهم (254) فردا موزعين على (20) فرعا وتم توزيع الاستبانة عليهم وتم استعادة (214) استبانة، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداخلية لما لها من أثر

كبير في الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء وهو هدف غالبية المنظمات، وكذلك وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في تلك المؤسسة بشكل دوري، إضافة الى ربط الترقية بالكفاءة في العمل من خلال وضع أسس واضحة.

15. دراسة نوح (2013) بعنوان: "**أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية "دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في سحاب**"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطنة التنظيمية في تعزيز أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات الصناعية الأردنية، وشملت عينة الدراسة (113) عامل في الشركات الصناعية في سحاب، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية، وأوصت الدراسة إلى تعزيز إمكانات المديرين في الشركات الصناعية الأردنية من خلال تمكينهم وتشجيعهم على تدريب وتعليم الموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات وتطوير قدرات المديرين الموظفين في الشركات الصناعية الأردنية على التفكير في بيئة شركاتهم الداخلية وذلك لتحسين آليات الاستجابة للتطورات والتغيرات المعاصرة، والمناخ التنظيمي المتعلق بالعدالة التنظيمية وسلوك القادة باتخاذ القرارات من قبل الموظفين.

16. دراسة Gartrell (2014) بعنوان: **"Factors Associated with Electronic Personal Health Record Use among Registered Nurse for Their Own Health Management"**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل التكنولوجيا بسجلات الصحية الشخصية من حيث سهولة الاستخدام وأمن المعلومات والخصوصية، حيث عينة الدراسة شملت كافة الممرضات العاملات في المستشفيات الخاصة والحكومية في كوريا الجنوبية وتمثلت، وتوصلت هذه الدراسة إلى أمكانية الاستفادة من السجلات الصحية الشخصية الإلكترونية وللمرض

حيث يمكن أن تلعب دورا هاما في الرعاية الصحية للمريض إضافة إلى تعزيز خصوصية المريض من خلال السرية في التعامل.

17. دراسة Mukred&Yusof (2015), **"The Role of Electronic Records Management (ERM) for supporting Decision making Process in Yemeni Higher Professional Education (HPE): A Preliminary Review"**, هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور السجلات الإلكترونية ودورها في دعم عملية اتخاذ القرار في التعليم العالي في اليمن، وبينت هذه الدراسة أهمية السجلات الإلكترونية لما لها من دور في الحفاظ على المعلومات التي تدعم عملية اتخاذ القرار وكيفية الاستفادة من الزيادة في كفاءة العاملين والتي تزيد من كفاءة العمل، كما أوصت الدراسة باستخدام السجلات الإلكترونية في المنظمات حتى تستطيع أن تدير مواردها وعوائدها بشكل مناسب.

18. دراسة أبو سمورة (2014) بعنوان: "**الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم**"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية المتمثلة في القيم التنظيمية ونظام الحوافز ونظم المعلومات والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي كأبعاد المتغيرالمستقل، على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأداء العاملين كمتغير تابع. وقد تناولت الدراسة الميدانية العاملين بقطاع المؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم من أكاديميين وإداريين، وذلك بأخذ عينة من مؤسسات التعليم العالي (جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة أمدرمان الأهلية وكلية غرب النيل)، وقد اشتملت العينة على (384) فرد، تم اختيارها عشوائيا. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات. أما أهم التوصيات فكانت: الاهتمام

بالوسائل التعليمية الحديثة ومراجعة أسباب هجرة الكوادر المؤهلة لخارج البلاد والاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين وكذلك مراجعة البنية التحتية.

19. دراسة القشيش، إبراهيم (2015) "**نظم المعلومات الإدارية ودورها في فعالية منظومة التدريب بالمديرية العامة لحرس الحدود**"، هدفت الدراسة التعرف على أهمية المعلومات الإدارية ودورها في فعالية منظومة التدريب بالمديرية العامة لحرس الحدود، حيث شملت عينة الدراسة: الضباط والأفراد العاملين في الإدارة العامة للتدريب بالمدرية العامة لحرس الحدود بالمملكة العربية السعودية وكانت العينة عشوائية، مكونة من (215) ضابطا وفردا، وأظهرت النتائج أن درجة إسهام نظم المعلومات الإدارية لتحقيق أهداف منظومة التدريب جاءت بدرجة كبيرة وأبرزها أنها تساهم في حفظ نتائج التدريب، وأن درجة الموافقة على الحلول المقترحة لتعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية منظومة التدريب بالمديرية جاءت بدرجة كبيرة جدا وأبرزها حصول جميع العاملين في مجال التدريب على دورات الحاسب الآلي ونظم المعلومات الحديثة، أما أهم التوصيات فكانت: ضرورة التشجيع على الالتحاق بالبرامج التدريبية المتخصصة في مجال الحاسوب الألي ونظم المعلومات الحديثة، توفير الإمكانات الفنية والكوادر البشرية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية واستخدامها بشكل فاعل في نجاح العملية التدريبية، إيجاد التكامل بين أنظمة التدريب والأنظمة الإدارية الأخرى، حتى تساهم نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال في تحقيق أهداف منظومة التدريب بالمديرية العامة لحرس الحدود.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. على حد علم الباحث تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تربط بين نظام السجلات الإلكترونية وأداء دائرة القبول والتسجيل، وتحديداً في الجامعات الخاصة الأردنية في عمان.
2. افتقار المكتبات العربية للدراسات في ما يخص السجلات الإلكترونية حسب علم الباحث.

وفيما يلي جدول رقم (2 – 1) يبين أهمية الدراسة والمدى الذي تتميز به عن الدراسات السابقة.

#	الدراسة والباحث	متغيرات الدراسة التي تم الأستفادة منهم	اهم النتائج والتوصيات	مايميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسة
1	دراسة Phelps (2005) بعنوان **"Information System Security: Self-Efficacy and Security Effectiveness in Florida Libraries"**	أمن المعلومات	توصلت الدراسة إلى أن أمناء المكتبات المستخدمين لنظام أمن المعلومات مع التدريب على تكنولوجيا المعلومات كانت أكثر فعالية في تنفيذ نظام أمن المعلومات من التي لا تستخدم.	ان الدراسة الحالية تطرقت للأمن المعلومات مع أبعاد جديدة مثل نظم المعلومات وسهولة الإستخدام وقياس اثرها على الانتاجية وجودة الخدمة المقدمة.
2	دراسة Shen, Laffey, Lin, and Huang (2006) بعنوان: **"Social Influence of Usefulness and Ease-of-Use of Course Delivery System".**	سهولة الأستخدام	أهمية أدوار المدربين "في تشكيل انطباعات القيمة لدى الطلبة لأستخدم أنظمة تقديم الدورات ولما لها من دور مهم في تأثير على جذب الطلاب.	أن الدراسة الحالية أخذت وجهة نظر العاملين فيما يخص جودة الخدمة.
3	دراسة الخشالي، شاكر قطب، محيي (2007)، "**فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية**"،	نظم المعلومات	توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تواجهها	ان الدراسة الحالية أخذت فاعلية نظم المعلومات على جودة الخدمة والإنتاجية من وجهة نظر العاملين.
4	دراسة الكردي (2007)، بعنوان: "**إدارة الإنتاجية في منظمات الأعمال السورية واللبنانية**".	الإنتاجية	توصلت الدراسة لا توجد دلالة إحصائيا بين منظمات الأعمال في كل من سورية ولبنان في الأهمية النسبية لمحاور الدراسة وتوجد علاقة ارتباط تبادلية ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة في سورية ولبنان	إن الدراسة الحالية تطرقت للإنتاجية العاملين في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية.

5	دراسة Anyaoguo & Elekwachi, (2008) بعنوان: **"Limitation to the utilization of electronic medical records by health care professionals".**	محددات استخدام أنظمة السجلات الإلكترونية	وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أنظمة السجلات الإلكترونية لها فوائد فورية ومنها زيادة الإيرادات وتقليل الجهد على الموظفين ومن العوامل التي حدت من استخدام السجلات الإلكترونية التكلفة والتدريب، وإضافة إلى ذلك فأن عوامل التكلفة لم تؤثر على تبني النظام السجلات الإلكترونية	إن الدراسة الحالية أخذت الفوائد السجلات الإلكترونية ومنها: آلية الفهرسة وهي تسهيل التخزين الفعال والاسترجاع الفعال وسهولة الوصول إليها من قبل الأشخاص المعنيين في دائرة القبول والتسجيل.
6	" دراسة أبو برهم (2009) بعنوان: "**أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة الأردنية**".	أداء دائرة القبول والتسجيل وجودة الخدمات	نتائج الدراسة فكانت الجداول الدراسية لا توضع بعناية بحيث لا يستطيع الطالب تسجيل المواد التي يرغب في تسجيلها ووجود تعارض بين المواد المختلفة، ومباني دائرة القبول والتسجيل في بعض الجامعات غير ملائمة لخدمة الطلبة من حيث (سعة المبنى – الإضاءة – التكيف)، عدم قيام دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء، عدم مشاركة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة	إن الدراسة الحالية فيما يخص أداء دائرة القبول والتسجيل أخذت من ضمن أبعادها جودة الخدمة والإنتاجية.
7	دراسة Kuo (2002), بعنوان: **"The Evaluation of Factors Influencing Labor Productivity of College/ University Foodservice Production"،**	قياس العوامل المؤثرة بالإنتاجية	توصلت الدراسة إلى ان استخدام مقاييس الإنتاجية تؤثر في تخفيض عدد العاملين وتقليل وقت الإنتاج وزيادة حجم المبيعات وزيادة رأس المال والكشف أوجه القصور في الموارد بما في ذلك الموظفين والمعدات	إن الدراسة الحالية تطرقت لأثر تطبيق السجلات الالكترونية في تحسين إنتاجية دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية
8	دراسة عبدويان (2010) بعنوان: "**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**".	نظم المعلومات والأداء	أما نتائج الدراسة بينت وجود دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، وأن مستوى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعا، ومدى ملائمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية مرتفع، أن قدرة النظام على توفير المعلومات في البنوك التجارية الأردنية مرتفعا	إن الدراسة الحالية أخذت أبعاد لسجلات الإلكترونية ومنها: نظم المعلومات على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية بأبعادها: جودة الخدمة و الإنتاجية
9	دراسة West (2010) بعنوان: **"Technical limitations of electronic health records in community health centers implication on ambulatory care quality"**	نظام السجلات الإلكترونية ووظائفها وجودة الخدمات	أنه هناك علاقة السجل الطبي الإلكتروني الرعاية القائمة على الرعاية الشخصية بالمرضى، وكان هناك حاجة كبيرة لتعديل السجل الطبي الإلكتروني إذ إن بعض	إن الدراسة الحالية تطرقت لقياس أثر تطبيق نظام السجلات الإلكترونية على جودة الخدمة والإنتاجية.

			السجلات الإلكترونية تتطلب المزيد من العمل، وتحسين جودة السجلات الإلكترونية	
10	دراسة Helton, J (2011) بعنوان: **"Assessing THE Impact OF Electronic Health Record Technology Adoption ON Hospital Labor Efficiency"**	السجلات الإلكترونية في زيادة إنتاجية العمل	بينت هذه الدراسة أن استخدام السجلات الإلكترونية تزيد من جودة ودقة العمل	إن الدراسة الحالية تطرقت إلى أن استخدام التكنولوجيا في العمل يزيد من جودة الخدمات والإنتاجية
11	دراسة أبو شكر (2012) بعنوان: "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات**".	نظم المعلومات وجودة الخدمات	توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات	إن الدراسة الحالية تطرقت لنظم المعلومات مع أبعاد جديدة مثل أمن المعلومات وسهولة الاستخدام وقياس أثرها على الإنتاجية وجودة الخدمة المقدمة.
12	دراسة AL-Abdullah (2012) بعنوان: **"Critical Factors Affecting Electronic Health Records Adaption in Private Hospitals in Amman"**	السجلات الإلكترونية ونظم المعلومات	وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات رأس المال، وتكاليف الصيانة العالية، والعوامل التكنولوجية تعتبر أكثر المعوقات التي تعيق استخدام السجلات الطبية الإلكترونية	إن الدراسة الحالية أخذت أهمية تطبيق نظام السجلات الإلكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية لما لها من فوائد مثل: توفير المساحة
13	دراسة راضي (2013)، بعنوان:"**أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن**"،	أداء والإنتاجية	وأظهرت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن	إن الدراسة الحالية تطرقت لأداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية من خلال أبعادها جودة الخدمة والإنتاجية
14	دراسة العواجين (2013) بعنوان: "**أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام الأردنية**"	جودة الخدمات	كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام	إن الدراسة الحالية تطرقت لجودة الخدمة مع أبعاد جديدة مثل إنتاجية من وجه نظر الموظفين في دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية.
15	دراسة نوح (2013)، بعنوان: "**أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية** "**دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في سحاب**"	أداء الشركات	النتائج على وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية	إن الدراسة الحالية تطرقت لأداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية مع أبعاد جديدة مثل جودة الخدمة.
16	دراسة Gartrell (2014) بعنوان: **"Factors Associated with Electronic Personal Health Record Use among**	السجلات الإلكترونية وأمن المعلومات والسهولة الإستخدام	توصلت هذه الدراسة إلى أمكانية الاستفادة من السجلات الصحية الشخصية الإلكترونية وللمرض حيث يمكن أن تلعب دورا هاما في الرعاية الصحية للمريض	إن الدراسة الحالية تطرقت للأمن المعلومات وسهولة الاستخدام مع أبعاد جديدة مثل نظم

	Registered Nurse for Their Own Health Management”		إضافة إلى تعزيز خصوصية المريض من خلال السرية في التعامل	المعلومات وقياس أثرها على الإنتاجية وجودة الخدمة المقدمة.
17	دراسة mukred&yusof (2015), **"The Role of Electronic Records Management (ERM) for supporting Decision making Process in Yemeni Higher Professional Education (HPE): A Preliminary Review"**	السجلات الإلكترونية	الدراسة أهمية السجلات الإلكترونية لما لها من دور للحفاظ على المعلومات التي تدعم عملية اتخاذ القرار وكيفية الاستفادة من الزيادة في كفاءة العاملين وتزيد من كفاءة العمل	إن الدراسة الحالية تطرقت لقياس السجلات الإلكترونية بأبعادها نظم المعلومات وأمن المعلومات وسهولة الاستخدام على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية بأبعادها جودة الخدمة والإنتاجية.
18	دراسة أبو سمورة (2014)، بعنوان: "**الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم**	نظم المعلومات	توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات(نظم المعلومات والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي) كأبعاد المستقلة, على الرضا الوظيفي	أن الدراسة الحالية أخذت وجهة نظر العاملين فيما يخص جودة الخدمة والإنتاجية.
19	دراسة القشيش، إبراهيم (2015)، "**نظم المعلومات الإدارية ودورها في فعالية منظومة التدريب بالمديرية العامة لحرس الحدود**"،	نظم المعلومات	النتائج أن درجة إسهام نظم المعلومات الإدارية لتحقيق أهداف منظومة التدريب جاءت بدرجة كبيرة وأبرزها أنها تساهم في حفظ نتائج التدريب, وأن درجة الموافقة على الحلول المقترحة لتعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في فعالية منظومة التدريب بالمديرية جاءت بدرجة كبيرة جدا وأبرزها حصول جميع العاملين في مجال التدريب على دورات الحاسب الآلي ونظم المعلومات الحديثة	ان الدراسة الحالية أخذت نظم المعلومات ودورها في فعالية أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية بأبعادها جودة الخدمة والإنتاجية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3-1): المقدمـــــة

(3-2): منـهج الدراسة

(3-3): مجتمع الدراسة

(3-4): عينـة الدراسة

(3-5): وحدة التحليل

(3-6): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينـة الدراسة

(3-7): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3-8): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3-9): صدق أداة الدراسة وثباتـها

(3−1): المقدمة

هدفت هذه الدراسة التعرف على اثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية بإبعاده (نظم المعلومات، وأمن المعلومات، وسهولة الاستخدام) على أداء دوائر القبول والتسجيل ببعديه (جودة الخدمة، والإنتاجية) حيث تم تطبيق هذه الدراسة في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان الكبرى والتي أبدت موافقتها على التعاون والإجابة على أداة الدراسة التي تم تطويرها بهدف جمع البيانات من العاملين في دوائر القبول والتسجيل.

(3−2): منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ إن المنهج الوصفي يستخدم لوصف ظاهرة ما للوصول إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث تلك الظاهرة وكذلك التعرف على العوامل التي تؤثر على تلك الظاهرة، أما الجانب الأخر من هذه الدراسة فهو الجانب التحليلي الذي يعتمد على جمع وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومن ثم استخلاص النتائج، وقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة

(3−3): مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة الواقعة في مدينة عمان الكبرى والتي أبدت موافقتها على التعاون والإجابة على استبانه الدراسة، حيث بلغ المجموع الكلي سبع جامعات هي: (جامعة الشرق الأوسط، جامعة البترا، جامعة العلوم التطبيقية، جامعة الإسراء، جامعة الزيتونة، جامعة فيلادلفيا، جامعة عمان الأهلية)، حيث يبلغ عدد

العاملين في دوائر القبول في الجامعات المشار إليها أعلاه (130) شخصا، وذلك بناء على المقاييس التي حددتها وزارة التعليم العالي والتي تشير إلى ضرورة توفير موظف تسجيل واحد مقابل كل (600) طالب ضمن الطاقة الاستيعابية للجامعة.

(3-4): عينة الدراسة

نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد قامت الباحثة باعتماد كافة الجامعات الخاصة الواقعة في حدود مدينة عمان الكبرى، والبالغ عددها سبعة جامعات، حيث قامت الباحثة بتوزيع (84) استبيانا على العاملين في إدارات التسجيل بواقع (12) استبيان لكل جامعة، استرجع منها (54) استبيانا بنسبة (64.3 %) وبعد فحص الاستبيانات أصبح إجمالي عدد الاستبيانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي (51) استبانه بنسبة (62.9%) من إجمالي عدد الاستبيانات المسترجعة.

(3-5): وحدة التحليل

تمثلت وحدة التحليل بالعاملين في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية الواقعة في مدينة عمان الكبرى والتي أبدت موافقتها على التعاون مع الباحثة والإجابة على أداة الدراسة التي تم تصميمها وتطويرها لغايات جمع البيانات من العاملين في دوائر التسجيل على اختلاف مستوياتهم ومسمياتهم الوظيفية وكذلك على اختلاف مؤهلاتهم العلمية.

(3-6): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

توضح الجداول (3 – 1)، (3 – 2)، (3 – 3) ، (3 – 4) ، (3 – 5) ، (3 – 6) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (المستوى التعليمي؛ والعمر ؛ المركز الوظيفي، الخبرة، سنوات الخبرة في نفس الجامعة).

1- توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجامعات التي يعملون بها

الجدول (3 - 1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجامعات التي يعملون بها

اسم الجامعة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الشرق الأوسط	4	7.8
البتراء	10	19.6
العلوم التطبيقية	7	13.7
الإسراء	9	17.6
الزيتونة	7	13.7
فيلادلفيا	6	11.8
عمان الأهلية	8	15.7
المجموع	51	100.0

يلاحظ من الجدول السابق رقم (3-1) إن إجمالي عدد الاستبيانات التي تم اعتمادها في عمليات التحليل كانت (51) استبيانا تمت الإجابة عليها من أفراد عينة الدراسة ووجدت صالحة، وبالرجوع الى البيانات الواردة في الجدول رقم (3-1) نلاحظ إن أعلى نسبة الاستجابة كانت في جامعة البتراء حيث بلغت عدد الاستبيانات المستعادة والصالحة للتحليل (10)، ويمكن إن نستخلص من ذلك إن عدد الأفراد العاملين في إدارة التسجيل في جامعة البتراء هو الأكبر بين الجامعات الخاصة، في حين بلغ عدد الاستبيانات المستعادة من جامعة الشرق الأوسط فقط (4) استبيانات وبنسبة مئوية (7.8%) ولعل هذا الأمر يعكس الصورة الواقعية لعدد الأفراد العاملين في إدارات التسجيل، وتتفق هذه النتيجة مع ما تم الإشارة إليه سابقا، من تعليمات وزارة التعليم التي تنص على ضرورة تعيين موظف تسجيل

واحد مقابل كل 600 طالب ضمن الطاقة الاستيعابية للجامعة، مع مراعاة عدد موظفي التسجيل الذين لا يرغبون بالإجابة على الاستبيانات التي وزعت عليهم.

2-توزيع افراد عينة الدراسة بحسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول (3 - 2)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المستوى التعليمي	دبلوم متوسط كحد ادنى	4	7.8
	بكالوريوس	38	74.5
	ماجستير	9	17.6
	دكتوراه	0	0
المجموع		51	100.0

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي وكما هو موضح بالجدول (3 - 2) فقد تبين أن 7.8% من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الدبلوم، وأن معظم أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة 74.5% ، كما بينت النتائج أن عدد الأفراد الذين يحملون شهادة الماجستير هم (9) أفراد ويشكلون نسبة (17.6%)، ويلاحظ إن عينة الدراسة لم تتضمن اي من حملة شهادة الدكتوراه ولعل الباحثة تفسر ذلك بان حملة شهادة الدكتوراه يميلون إلى العمل بالمهن الأكاديمية أكثر من ميلهم للعمل في الوظائف الإدارية ذلك إن العمل في المهن الأكاديمية يتيح لحامل شهادة الدكتوراه العديد من المزايا كالترقية والتطور في الرتب الأكاديمية والإجازات السنوية الطويلة، وكذلك الرواتب المرتفعة مقارنة مع رواتب العاملين في المهن الإدارية.

3-توزيع افراد عينة الدراسة بحسب متغير العمر

الجدول (3- 3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	أقل من 20 سنة	0	0
	من 20- 29 سنة	18	35.3
	من 30- 39 سنة	26	51.0
	40 سنة فأكثر	7	13.7
المجموع		51	100.0

إذ يوضح الجدول (3 - 3) أن لا يوجد بين أفراد عينة الدراسة من هو دون سن (20) سنة، ويرتبط هذا المتغير بالمتغير السابق إذ إن معظم الجامعات تشترط على من يتقدم لإشغال أي من الوظائف التي تقع في إطار دائرة التسجيل إن يحمل الشهادة الجامعية أو الدبلوم كحد أدنى، وتعتقد الباحثة إن هذا الأمر ساهم في عدم وجود أي من أفراد العينة دون سن العشرين سنة، كما يلاحظ من نفس الجدول السابق إن معظم أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم بين سن (30-39) سنة في حين بلغت نسبة من تزيد أعمارهم عن 40 سنة (13.7 %) ولعل الباحثة تفسر هذا الأمر برغبة الجامعات في الاعتماد على فئة الشباب في إشغال هذا النوع من الوظائف والذي يتطلب مهارات حاسوبية ولربما مجهود بدني وعقلي كبير.

4-توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير المركز الوظيفي:

الجدول (3 – 4)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المركز الوظيفي	مدير	4	7.8
	رئيس قسم	11	21.6
	موظف إدخال بيانات	19	37.3
	غير ذلك	17	33.3
المجموع		51	100.0

بالنسبة لمتغير المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، يظهر الجدول (3 – 4) أن 7.8% هم من مستوى المديرين، وان 21.6% من أفراد عينة الدراسة هم من رؤساء الأقسام، وان 37.3% هم من فئة موظفي إدخال البيانات أما فئة غير ذلك فقد شكلت 33.35 من أفراد عينة الدراسة وقد حدد بعض أفراد عينة الدراسة غير ذلك بوظيفة مسجل أمام فقرات الاستبانة الخاصة بالعوامل الديموغرافية.

5-توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة

الجدول (3 – 5)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	19	37.3
	من 6 – 12 سنوات	21	41.2
	من 13– 19 سنة	7	13.7
	أكثر من 20 سنة	4	7.8
المجموع		51	100.0

وأما ما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة، فكما هو موضح بالجدول (3 – 5) فقد تبين أن ما نسبته 37.3 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من 5 سنوات فأقل. كما بينت النتائج أن ما نسبته 41.2 % من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من 6 – 12 سنة، وأن 13.7 % هم ممن لديهم خبرة عملية تتراوح بين 13–19 سنة وأخيرا، تبين أن إجمالي النسبة المئوية للمبحوثين من عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة أكثر من 20 سنة 7.8 % الأمر الذي يمكن أن يفسر أن الجامعات الخاصة في الأردن هي جامعات في معظمها حديثة حيث أنشأت أول جامعة خاصة في المملكة الأردنية الهاشمية سنة 1990 وهي جامعة عمان الأهلية ثم تلتها الجامعات الأخرى. ذلك الأمر الذي يفسر أن معظم أفراد عينة الدراسة كانت خبراتهم تقل عن اثنتي عشرة سنة إذ بلغ عددهم 40 فردا وبنسبة 78.5 % من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

6–توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة في نفس الجامعة

الجدول (3 – 6)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في نفس الجامعة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	29	56.9
	من 6 – 12 سنوات	16	31.4
	من 13– 19 سنة	5	9.8
	أكثر من 20 سنة	1	2.0
المجموع		51	100.0

إما بما يتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب مجال الخبرة في نفس الجامعة، وبالرجوع إلى بيانات الجدول رقم (3-6) فقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي آن معظم أفراد عينة الدراسة هم ممن تقل خبرتهم عن خمس سنوات في نفس الجامعة وبنسبة (56.9 %) كما أظهرت نتائج الدراسة إن الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين (6-12) كانت 31.4 %وهي أيضا نسبة مرتفعة، أما من تراوحت خبرتهم بين 13-19 كانت 9.8%، في حين أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إن أدنى نسبة هي لمن تزيد خبرتهم في نفس الجامعة عن عشرين سنة وبنسبة 2 % تقريبا، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بوجد معدل دوران مرتفع للعاملين في دوائر التسجيل، ولربما يكون السبب في ذلك البحث عن فرص في جامعات أخرى لتحسين مستوياتهم المعيشية

(3-7): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة لجأت الباحثة إلى استخدام مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

1. **المصادر الثانوية:** حيث توجت الباحثة في معالجة الإطار ا النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.
2. **المصادر الرئيسة:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي قامت الباحثة بتطويرها كأداة رئيسة للدراسة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية. ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20 ، وتضمنت الإستبانة ثلاثة أجزاء، هي:

الجزء الأول: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (اسم الجامعة، المستوى التعليمي، العمر، المركز الوظيفي، الخبرة، والخبرة في نفس الجامعة).

الجزء الثاني: تضمن مقياس أبعاد تطبيق السجلات الالكترونية عبر ثلاثة أبعاد رئيسة وهي: (نظم المعلومات، أمن المعلومات، سهولة الاستخدام) وقد تضمنت أداة الدراسة (27) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

تطبيق السجلات الالكترونية	نظم المعلومات	امن المعلومات	سهولة الاستخدام
عدد الفقرات	13	8	6
ترتيب الفقرات	1 - 13	21-14	27-22

الجزء الثالث: تضمن مقياس الأداء وقد تضمن المتغير التابع بعدين رئيسين، هما: (جودة الخدمة، والإنتاجية) و(14) فقرة لقياسها، مقسمة على النحو الآتي:

مقياس الأداء	جودة الخدمة	الانتاجية
عدد الفقرات	7	7
ترتيب الفقرات	34 – 28	41– 35

ويتراوح مدى الاستجابة من (1 – 5) وفق مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale كالأتي:

بدائل الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا اوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وبهذا تكونت الإستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (41) فقرة بمقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale.

(3-8): المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها لجأت الباحثة إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences الإصدار العشرون . SPSS V.20. وقامت الباحثة من خلال هذا البرنامج بتطبيق الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية Frequencies & Percent بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة ديموغرافياً.
- المتوسطات الحسابية Mean لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها.
- الانحراف المعياري Standard Deviation لقياس درجة تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.
- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{1 - 5}{3} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون القرار للأهمية على النحو التالي:

الأهمية المنخفضة من 1 . أقل من 2.34

الأهمية المتوسطة من 2.34 . أقل من 3.67

الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومقدار الاتساق الداخلي لها. ودرجة مصداقية الإجابات عن فقرات الاستبانة.
- اختبار T لعينة واحدة One sample T–test وذلك للتحقق من معنوية فقرات الإستبانة المعدة مقارنة بالوسط الفرضي.
- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor(VIF) واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression analysis وذلك للتحقق من أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة في متغير تابع واحد.

(3–9): صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (8) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2).

ب) ثبات أداة الدراسة

تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس. والجدول (3 – 6) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3 – 7)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	تطبيق السجلات الالكترونية	27	0.938
1 . 1	نظم المعلومات	13	0.936
2 . 1	امن المعلومات	8	0.881
3 . 1	سهولة الاستخدام	6	0.688
2	الأداء	14	0.863
1 . 2	جودة الخدمة	7	0.915
4 . 2	الإنتاجية	7	0.864

إذ يوضح الجدول (3 – 7) قيم الثبات للمتغيرات المستقلة والتي تراوحت بين (0.963) لنظم المعلومات في دائرة القبول كحد أعلى، و(0.688) لبعد سهولة الاستخدام كحد أدنى في حين كانت قيمة ألفا لجميع فقرات المتغير المستقل والبالغ عددها (27) فقرة (0.938). أما قيمة ألفا كرونباخ للمتغير المستقل فكانت (0.915) لجودة الخدمة و (0.864) للإنتاجية في حين بلغت قيمة ألفا لجميع فقرات المتغير التابع والبالغ عددها (14) فقرة (0.864،) وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الفصل الرابع

النتائج واختبار الفرضيات

(4-1): المقدمة

(4-2): تحليل بيانات الدراسة

(4-3): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

(4-1): المقدمـــــة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض إجاباتهم المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة لكل منها.

(4-2): تحليل بيانات الدراسة

(4 . 2 . 1) أبعاد المتغير المستقل تطبيق السجلات الالكترونية

لوصف وتحليل أبعاد تطبيق السجلات الالكترونية في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية فقد لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4 -1) الخاص بمتغير نظم المعلومات والجدول رقم (4 – 2) لمتغير أمن المعلومات، والجدول رقم (4 – 3) لمتغير سهولة الاستخدام، كما تظهر الجداول التالية ترتيب فقرات الدراسة بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية، كما ستظهر الجداول مستوى الأهمية لكل فقرة بحسب وجهة نظر عينة الدراسة، وكما يلي:

أولا: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير نظم المعلومات

جدول (4-1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير نظم المعلومات

#	نظم المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	أن نوعية الحواسيب المستخدمة في دائرة القبول والتسجيل ذات قدرة كافية لتلبية احتياجات العمل.	4.274	1.07849	8.439	0.000	3	مرتفع
2	أجهزة الحاسوب المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.	4.098	0.94350	8.311	0.000	6	مرتفع
3	أجهزة الحاسوب المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل بأنها ذات سرعة عالية.	3.804	1.03961	5.522	0.000	11	مرتفع
4	تحديث أجهزة الحاسوب في الدائرة بشكل مستمر.	3.686	1.06752	4.591	0.000	13	مرتفع
5	تلبي البرمجيات المتاحة في دائرة القبول والتسجيل احتياجات ألموظفي دائرة القبول والتسجيل.	4.078	1.01672	7.575	0.000	7	مرتفع
6	تتصف البرمجيات بسهولة التفاعل معها.	3.922	0.99686	6.602	0.000	9	مرتفع
7	لدى دائرة القبول والتسجيل برامج حماية من الفيروسات والقرصنة.	3.980	1.04862	6.677	0.000	8	مرتفع
8	توفر البرامج المستخدمة الإرشادات توضيحية التوضيحية عند حدوث أي الخلل.	3.824	0.93179	6.312	0.000	10	مرتفع
9	تساعد شبكات الحاسوب المتاحة في زيادة فعاليتها.	3.745	0.99686	5.338	0.000	12	مرتفع
10	يسهم ربط جميع دائرة القبول والتسجيل بشبكة واحدة في مراقبة العمليات اليومية.	4.098	1.04412	7.510	0.000	5	مرتفع
11	ربط دائرة القبول والتسجيل بشبكة واحدة مع المركز الرئيسي قاعدة بيانات موحدة بالجامعة.	4.157	1.00742	8.201	0.000	4	مرتفع
12	إن استخدام قواعد البيانات يسهم في حفظ الكم الهائل من البيانات في دائرة القبول والتسجيل.	4.314	0.86000	10.909	0.000	2	مرتفع

13	تستخدم دائرة القبول والتسجيل نظم أمن وحماية خاصة لقواعد البيانات المتاحة وتحديد صلاحيات العاملين المخولين بالدخول حسب ما يتطلبه طبيعة عملهم.	4.431	0.80635	12.677	0.000	1	مرتفع
جميع فقرات نظم المعلومات		4.023	0.74440	9.897	0.000		

قيمة (**t**) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$) (2.08). تم حساب قيمة (**t**) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يوضح الجدول (4- 1) إجابات المبحوثين على فقرات أداة الدراسة الرئيسة (الاستبانة) المتعلقة بفقرات المتغير المستقل تطبيق السجلات الالكترونية والخاصة ببعد نظم المعلومات في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية الواقعة في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.686- 4.431) بمتوسط كلي مقداره (4.032) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لنظم المعلومات المطبقة في دوائر التسجيل بحسب آراء عينة الدراسة. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تستخدم دائرة القبول والتسجيل نظم أمن وحماية خاصة لقواعد البيانات المتاحة وتحديد صلاحيات العاملين المخولين بالدخول حسب ما يتطلبه طبيعة عملهم " بمتوسط حسابي بلغ (4.431) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.032)، وانحراف معياري بلغ (0.806)، فيما حصلت الفقرة " تحديث أجهزة الحاسوب في الدائرة بشكل مستمر." على المرتبة الثالثة عشر والأخيرة بمتوسط حسابي (3.686) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.032) وانحراف معياري (1.067).

2: اجابات عينة الدراسة على فقرات اداة الدراسة المتعلقة بمتغير أمن المعلومات

جدول (4- 2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير أمن المعلومات

#	أمن المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
14	يوجد أنظمة من شأنها تعريف الموظفين بنشر سياسة أمن المعلومات.	3.4118	.94184	3.122	.003	8	متوسط
15	توفر الجامعة الحماية للأجهزة والبرامج التي تخص نظام المعلومات المستخدم في دائرة من التلف أو التخريب.	3.9608	.93725	7.321	.000	2	مرتفع
16	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى المعلومات غير مخول له الوصول إليها بطريق غير مشروعة.	4.1765	.84157	9.983	.000	1	مرتفع
17	أنظمة أمن المعلومات لديها إجراءات تقديم التقارير أعطال البرمجيات.	3.7647	1.01170	5.398	.000	5	مرتفع
18	أنظمة أمن المعلومات تتطلب طول كلمة السر محددة من شأنها صعوبة الوصول إلى النظام.	3.7059	1.06384	4.738	.000	7	مرتفع
19	هنالك سياسة أمنية داخل دائرة القبول والتسجيل تقتضي بعدم تخزين كلمات السر في عمليات التسجيل والدخول لاجهزة الحاسوبية.	3.8431	1.02708	5.862	.000	4	مرتفع
20	تقوم الدائرة القانونية في الجامعة بتدقيق الأنظمة والسياسات الخاصة بأمن المعلومات لضمان الامتثال للقوانين الموضوعة من قبل الحكومة.	3.9216	.86817	7.581	.000	3	مرتفع
21	يتم التحقق من البرمجيات الخبيثة المرفقة بالبريد الإلكتروني قبل الاستخدام.	3.7451	.99686	5.338	.000	6	مرتفع
	جميع فقرات امن المعلومات	3.8162	.71255	8.180	.000		

قيمة **(t)** الجدولية عند مستوى **(0.05 ≥ α)** (2.08). تم حساب قيمة **(t)** الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويشير الجدول (4 – 2) إجابات المبحوثين عن العبارات المتعلقة بأمن المعلومات عند العاملين في دوائر القبول والتسجيل. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.4118 – 4.1765) بمتوسط كلي مقداره (3.8162) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لإجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بأمن المعلومات في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة، إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى المعلومات غير المخول له الوصول إليها بطريق غير مشروعة" بمتوسط حسابي بلغ (4.1765) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.8162)، وانحراف معياري بلغ (0.84157)، فيما حصلت الفقرة " يوجد أنظمة من شأنها تعريف الموظفين بنشر سياسة أمن المعلومات " على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.4118) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.8162) وبانحراف معياري (0.94184). أما المتوسط الحسابي لجميع إجابات عينة الدراسة على فقرات متغير امن المعلومات قد جاءت مرتفعة وبمتوسط (3.8162)، مما يشير إلى حرص دوائر التسجيل على تطبيق امن المعلومات الخاصة فيها.

3: إجابات عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بمتغير سهولة الاستخدام

جدول (4 – 3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمتغير سهولة الاستخدام

#	سهولة الاستخدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	*Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
22	السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل سهلة الاستخدام.	4.2157	.87895	9.877	9.877	5	مرتفع
23	التفاعل مع نظام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل واضحة ومفهومة.	4.2549	.86817	10.323	10.323	3	مرتفع
24	من السهولة للموظف أن يصبح ماهرا في استخدام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل.	4.0784	.95589	8.057	8.057	6	مرتفع
25	السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل مرنة في طريقة التفاعل معها.	4.3137	.76132	12.323	12.323	2	مرتفع
26	استخدام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل تحسن أداء العاملين في الدائرة.	4.216	.90142	9.631	9.631	4	مرتفع
27	استخدام السجلات الإلكترونية يساعد الموظف على معرفة وتحقيق متطلبات العمل بسرعة.	4.3333	.86410	11.019	11.019	1	مرتفع
	جميع فقرات سهولة الاستخدام	4.2353	.74549	11.834	0.000		

قيمة **(t)** الجدولية عند مستوى **($\alpha \leq 0.05$)** (2.08). تم حساب قيمة **(t)** الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يظهر الجدول (4– 3) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بسهولة استخدام السجلات الالكترونية في دوائر التسجيل في الجامعات موضوع البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.0784–4.333) بمتوسط كلي مقداره (4.2353) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لسهولة استخدام

السجلات الالكترونية في دوائر التسجيل. وقد جاء في المرتبة الأولى فقرة " استخدام السجلات الإلكترونية يساعد الموظف على معرفة وتحقيق متطلبات العمل بسرعة." بمتوسط حسابي بلغ (4.333) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.2353)، وانحراف معياري بلغ (0.86410)، فيما حصلت الفقرة " من السهولة للموظف أن يصبح ماهرا في استخدام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل." على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.0784) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.2353) وانحراف معياري (0.95589). أما متوسط إجابات عينة الدراسة على كافة فقرات هذا المتغير فقد جاءت مرتفعة مما يشير إلى سهولة استخدام السجلات الالكترونية في دوائر التسجيل وذلك بحسب وجهة نظر العاملين في دوائر التسجيل.

(4 . 2 . 2) أبعاد المتغير التابع والمتعلق بأداء دائرة القبول والتسجيل

لوصف وتحليل أبعاد أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية والواقعة في مدينة عمان الكبرى فقد لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (T) للتحقق من معنوية الفقرات وأهمية كل فقرة، كما هو موضح بالجداول (4 – 4) الخاص بمتغير جودة الخدمة، والجدول رقم (4– 5) لمتغير الرضا الوظيفي

1: إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير التابع جودة الخدمة

جدول (4 – 4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للمتغير التابع (جودة الخدمة)

#	جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
28	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة الخدمة في دوائر القبول والتسجيل.	4.1961	.87223	9.793	.000	1	مرتفع
29	إجراءات القبول والتسجيل الالكترونية الحالية في دائرة القبول والتسجيل وقابلة للتطبيق.	4.1569	.83361	9.911	.000	2	مرتفع
30	توفر دائرة القبول والتسجيل المصاريف اللازمة لعملية التحسين المستمر.	3.6275	1.01903	4.397	.000	7	متوسط
31	تعتمد الدائرة القبول والتسجيل تقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة.	3.9216	.99686	6.602	.000	4	مرتفع
32	تأخذ دوائر القبول والتسجيل شكاوي الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات.	3.9412	1.02785	6.539	.000	3	مرتفع
33	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها.	3.8431	1.04638	5.754	.000	6	مرتفع
34	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلا في تقديم الخدمات مع ما هو مخطط له مسبقا.	3.8627	1.00039	6.159	.000	5	مرتفع
	جميع فقرات جودة الخدمة	3.9356	.79196	8.436	0.000		

قيمة **(t)** الجدولية عند مستوى **(0.05** ≥ α) (2.08). تم حساب قيمة **(t)** الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يبين الجدول رقم (4–4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمة في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة موضوع البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.6275– 4.1961) بمتوسط كلي مقداره (3.9356) على مقياس ليكرت الخماسي

الذي يشير إلى المستوى المرتفع لجودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل بحسب آراء أفراد عينة الدراسة، وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة الخدمة في دوائر القبول والتسجيل." بمتوسط حسابي بلغ (4.1961) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.9356)، وانحراف معياري بلغ (0.87223)، فيما حصلت الفقرة " توفر دائرة القبول والتسجيل المصاريف اللازمة لعملية التحسين المستمر" على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.6275) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.9356) وبانحراف معياري (0.99686). وبشكل عام فقد جاءت إجابات عينة الدراسة مرتفعة على فقرات جودة الخدمة مما يشير إلى جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل بحسب اعتقاد أفراد عينة الدراسة.

1: **وصف إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير التابع الإنتاجية**

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للمتغير التابع (الإنتاجية)

ت	الإنتاجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	**Sig*** مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
35	اعتقد إن أنظمة المعلومات ساهمت والى حد كبير في تخفيض الوقت الزمني اللازم لانجاز الأعمال	4.2941	.96528	9.574	.000	1	مرتفع
36	أدى تصميم نظم المعلومات في دائرة القبول والتسجيل إلى منع حدوث الأخطاء	3.7451	1.07412	4.954	.000	5	مرتفع
37	تهتم إدارة القبول والتسجيل بمقترحات الموظفين وأرائهم. الخاصة بتحسين الإنتاجية	3.7843	1.18851	4.713	.000	4	مرتفع
38	الجهود التي يبذلها الموظفي في دائرة القبول	4.2940	1.02556	9.012	.000	2	مرتفع

	والتسجيل تفوق المتوقع منه.						
39	تتصف الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل بالدقة	4.0588	1.02785	7.357	.000	3	مرتفع
40	يوجد توافق بين طبيعة العمل ومؤهلات العاملين في دوائر القبول والتسجيل	3.0392	1.23225	.227	.821	7	متوسط
41	تقوم دائرة القبول والتسجيل بتدريب الموظفين على زيادة الانتاجية.	3.3922	1.20131	2.331	.024	6	متوسط
	جميع فقرات الإنتاجية	3.8011	.82069	6.971	0.000		

قيمة **(t)** الجدولية عند مستوى $(\alpha \leq \mathbf{0.05})$ (2.08). تم حساب قيمة **(t)** الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يبين الجدول رقم (4–5) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمتغير التابع الإنتاجية في دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.0392– 4.2941) بمتوسط كلي مقداره (3.8011) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للإنتاجية، بحسب آراء أفراد عينة الدراسة، وقد جاء في المرتبة الأولى فقرة " اعتقد إن أنظمة المعلومات ساهمت والى حد كبير في تخفيض الوقت الزمني اللازم لانجاز الأعمال " بمتوسط حسابي بلغ (4.2941) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.8011)، وانحراف معياري بلغ (0.96528)، فيما حصلت الفقرة يوجد توافق بين طبيعة العمل ومؤهلات العاملين في دوائر القبول والتسجيل " على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.0392) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.8011) وبانحراف معياري (1.20131). وبشكل عام فقد جاءت إجابات عينة الدراسة مرتفعة على كافة فقرات الإنتاجية باستثناء ما يتعلق منها بتوافق طبيعة العمل مع مؤهلات العاملين في دوائر القبول والتسجيل وذلك استنادا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

(4−3): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05).والجدول رقم (4 . 10) يبين نتائج هذه الاختبارات.

جدول (4− 6)

نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	المتغيرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance
1	نظم المعلومات	2.197	0.455
2	أمن المعلومات	2.023	0.494
	سهولة الاستخدام	2.011	0.497

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4 − 6) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (تطبيق السجلات الالكترونية)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (نظم المعلومات، أمن المعلومات، سهولة الاستخدام) والبالغة (2.197؛ 2.023 ؛ 2.011) على التوالي والتي تقل عن (10). كما يتضح أن قيم اختبار التباين

المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.455 – 0.497) وهي جميعها أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر جميع أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على متغير تابع واحد وهود جودة الخدمة، وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-7)

جدول رقم (4-7)

اختبار الفرضية الرئيسة الاولى

الفرضية	الفرضية	t	P-Value	R	R^2
الرئيسة الأولى	اثر تطبيق السجلات الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الاردنية الخاصة	8.666	0.000	0.778	0.605

درجة الحرية (**n-1**) = 50 مستوى الحرية (0.05) قيمة **t** الجدولية (2.08)

يشير الجدول رقم (4-7) إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي يمكن التعبير عنها رياضيا بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الاختلاف في المتغير التابع عن المتغير المستقل ($H_0: \beta_1 = 0 \quad H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول نجد أن قيمة (T) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية (عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية

البديلة، أي أن تطبيق السجلات الالكترونية له تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية والواقعة في مدينة عمان الكبرى، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة.

الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية بأبعاده المتمثلة في (نظم المعلومات، امن المعلومات، سهولة الاستخدام) على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4-8)

جدول (4 – 8)

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى

الفرضية الفرعية	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	T	P-Value	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
الأولى	نظم المعلومات	جودة الخدمة	2.951	0.005	34.009	0.000[b]	8280.	6850,
الثانية	أمن المعلومات		3.595	0.001				
الثالثة	سهولة الاستخدام		4.925	0.000				

درجة الحرية (**n-1**) = 50 مستوى الحرية ($\alpha \leq 0.05$) قيمة **t** الجدولية (2.08)

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد نظم المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ **0.05**)

وبالإشارة إلى نتائج الجدول رقم (4–8) والمتضمن نتائج اختبار الفرضية الأولى وما انبثق عنها من نظريات فرعية، وبالرجوع إلى النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن قيمة (T) المحسوبة (2.951) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) والمساوية ل (2.08) وان قيمة مستوى المعنوية المشاهد P–Value مساوي إلى (0.005) وهو أقل من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود اثر دال إحصائيا لنظم المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود اثر دال إحصائيا لبعد نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة من دوائر التسجيل، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع الواقع العملي إذ إن الاعتماد على البرامج والسجلات

الالكترونية وأنظمة المعلومات ساهم كثيرا في تحسين جودة الخدمات في جميع القطاعات الخدمية ومنها ما يتعلق بالعملية التعليمية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد امن المعلومات على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$) وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4−8) ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي يمكن التعبير عنها رياضيا بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الاختلاف في المتغير التابع عن المتغير المستقل ($H_0: \beta_1=0 \quad H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول السابق رقم (4−8) نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.595) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن أمن المعلومات لها تأثير على جودة الخدمة التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بان أنظمة امن المعلومات المطبقة في دوائر التسجيل ساهمت كثيرا في الحد من اختراق السجلات لالكترونية ومنع العبث بمحتوياتها الأمر الذي أدى إلى تحسين جودة المخرجات والخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سهولة الاستخدام على جودة الخدمات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$)

ومن نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة والتي ظهرت في الجدول رقم (4−8) نجد إن قيمة (T) المحسوبة (4.925) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)،

والمساوية ل (2.08) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن سهولة الاستخدام لها تأثير معنوي على جودة الخدمة التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بان سهولة التعامل مع السجلات الالكترونية المطبقة في دوائر التسجيل ساعد الموظفين على فهم جميع خصائصها وقد انعكس ذلك على جودة المخرجات التي تقدمها دوائر التسجيل في الجامعات موضوع البحث.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية في تحسين إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ **0.05**).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع (الإنتاجية)، وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4−9)

جدول رقم (4−9)

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

الفرضية	الفرضية	T	P-Value	R	R^2
الرئيسة الأولى	اثر تطبيق السجلات الالكترونية على تحسين إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية	3.526	0.001	0.450	0.202

درجة الحرية (**n−1**) = 50 مستوى الحرية (0.05) قيمة **t** الجدولية (2.08)

يشير الجدول رقم (4−9) إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي يمكن التعبير عنها رياضيا بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الاختلاف في المتغير التابع عن المتغير

المستقل (H_0: β_1= 0 H_A: β_1 ≠ 0) ومن الجدول نجد أن قيمة (T) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن تطبيق السجلات الالكترونية بأبعاده له تأثير على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية والواقعة في مدينة عمان الكبرى، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة. وتفسر الباحثة هذه النتيجة بان السجلات الالكترونية ساهمت في زيادة سرعة ودقة انجاز المعاملات وتقليل هامش الخطأ، واستغلال وقت العمل استغلال امثل.

الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق السجلات الالكترونية بإبعاده المتمثلة في (نظم المعلومات، امن المعلومات، سهولة الاستخدام) على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$).

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression) لكون هذه الفرضية تبحث في اثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع وقد ظهرت نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4−10)

جدول (4 − 10)

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية

الفرضية الفرعية	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	**T**	**P-Value**	قيمة **(F)** المحسوبة	مستوى الدلالة **(Sig)**	معامل الارتباط **(R)**	معامل التحديد **(R^2)**
الأولى	نظم المعلومات	الإنتاجية	2.492	0.016	4.833	0.005	4860.	2360,
الثانية	أمن المعلومات		3.663	0.001				
الثالثة	سهولة الاستخدام		3.749	0.000				

درجة الحرية (**n-1**) = 50   مستوى الحرية ($\alpha \leq 0.05$)   قيمة **t** الجدولية (2.08)

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد نظم المعلومات على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq$ **0.05**)

وبالإشارة إلى النتائج الواردة في الجدول رقم (4−10) والمتضمن نتائج اختبار الفرضية الأولى وما انبثق عنها من نظريات فرعية، وبالرجوع الى النتائج الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى نجد أن قيمة (T) المحسوبة (2.492) وهي أكبر من قيمتها المحسوبة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) والمساوية ل (2.08) وان قيمة مستوى المعنوية المشاهد P−Value مساوي إلى (0.016) وهو أقل من قيمة المعنوية المعتمدة مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود اثر دال إحصائيا لنظم المعلومات على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة، وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود اثر دال إحصائيا لبعد نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة من دوائر التسجيل، وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع الواقع العملي إذ إن الاعتماد على البرامج والسجلات الالكترونية وأنظمة المعلومات ساهم كثيرا في تحسين إنتاجية دوائر التسجيل.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد امن المعلومات على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$)

وبالعودة إلى نتائج الجدول رقم (4−10) ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي يمكن التعبير عنها رياضيا بالمعادلة التالية ($Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$) ولفحص مقدار الاختلاف في المتغير التابع عن المتغير المستقل ($H_0: \beta_1=0 \quad H_A: \beta_1 \neq 0$) ومن الجدول السابق رقم (4−10) نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.663) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن أمن المعلومات لها تأثير على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة، وتنسجم هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة التي أجريت في مجال امن المعلومات.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد سهولة الاستخدام على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq \mathbf{0.05}$)

ومن نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة والتي ظهرت في الجدول رقم (4−10) نجد أن قيمة (T) المحسوبة (3.749) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)، المساوية ل (2.08) وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أن سهولة الاستخدام لها تأثير معنوي على إنتاجية دوائر التسجيل في الجامعات الخاصة، وتنسجم هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التي أجريت في موضوع الأعمال الالكترونية والتي أشارات إلى أن الأعمال الالكترونية ساهمت وبشكل فاعل في زيادة الإنتاجية في الشركات التي أجريت فيها تلك الدراسات ومنها دراسة Gartrell (2014) وكذلك دراسة أبو عبدويان (2010) ودراسة Anyaoguo & Elekwachi (2008).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(5− 1): النتائج

(5 − 2): التوصيات

(5 − 3): الدراسات المستقبلية

(5-1): النتائج

(5 . 1 . 1): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن تطبيق السجلات الالكترونية بجميع أبعاده (نظم المعلومات، وأمن المعلومات، وسهولة الاستخدام) كانت جميعها مرتفعة إذ جاءت قيم المتوسطات الحسابية لأراء عينة الدراسة على أبعاد المتغير المستقل على التوالي (4.032) و (3.8162) و (4.235)، وقد حصل بعد سهولة الاستخدام على أعلى متوسط حسابي لجميع الفقرات، ثم يلي ذلك بعد نظم المعلومات بمتوسط حسابي (4.032)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة بعد امن المعلومات وبمتوسط حسابي (3.8162) ومن خلال هذه نتائج التحليل الوصفي التي تم التوصل أليها فان الباحثة تفسر بأن سهولة استخدام السجلات الالكترونية قد حصلت على أعلى متوسط بسبب إخضاع العاملين في دوائر التسجيل إلى العديد من الدورات التدريبية للتعرف على هذه النظم مما سهل عليهم التعامل معها وقد انعكس ذلك على متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة.

2. بينت النتائج إن تطبيق السجلات الالكترونية في الجامعات الأردنية الخاصة وخصوصا ما يتعلق منها ببعد أنظمة المعلومات كانت مرتفعة بحسب أراء عينة الدراسة إذ تراوحت قيم المتوسطات الحسابية للإجابة على فقرات هذا المتغير بين (3.686) و(4.431) الأمر الذي يشير إلى مدى اعتماد دوائر القبول والتسجيل على أنظمة معلومات متقدمة ومتطورة، تحدد صلاحيات الموظفين الدخول إلى هذه الأنظمة بحسب طبيعة عمل كل منهم، ولا تسمح لأي موظف ان يتصرف بهذه المعلومات كيفما يشاء وترى الباحثة إن هذه الأنظمة ساهمت في زيادة كفاءة العمل في دوائر التسجيل وكذلك المحافظة على خصوصية المعلومات الخاصة بالطلبة.

3. كما أظهرت نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة أن على بعد أنظمة المعلومات إن استخدام قواعد البيانات ساهم في حفظ كم هائل من البيانات في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات موضوع البحث، وتستدل الباحثة على أن شبكات الحاسوب والأجهزة المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل ذات قدرات تتناسب وطبيعة تلك الدوائر الأمر الذي ساهم في زيادة كفاءة وفاعلية العاملين في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة.

4. بينت نتائج التحليل الوصفي لوجهة نظر المبحوثين فيما يتعلق لفقرات الاستبانة لمتغير امن معلومات السجلات الالكترونية في دوائر التسجيل في الجامعات موضوع البحث إنها كانت مرتفعة حيث بلغ متوسط إجابات عيينة الدراسة على جميع فقرات هذا المتغير (3.816) في حين بلغ أعلى متوسط لهذا المتغير (4.1765) مما يشير إلى وجود إجراءات رادعة بحق من يسرب أو يصل إلى معلومات غير مخول له بالوصول إليها، وترى الباحثة إن وجود هذه الأنظمة والقوانين الرادعة قد ساهم كثيرا في الحد من انتهاك سياسات الخصوصية للطلبة.

5. بينت نتائج التحليل الوصفي لأراء عينة الدراسة على متغير سهولة الاستخدام أنها كانت في مجملها مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام لإجابات المبحوثين على فقرات سهولة الاستخدام (4.2353) وهو أعلى متوسط لجميع متغيرات الدراسة، وترى الباحثة أن سهولة استخدام السجلات الالكترونية في دوائر القبول والتسجيل كانت بسبب إخضاع العاملين على هذه السجلات للعديد من الدورات التي مكنتهم من التعامل مع هذه الأنظمة بيسر وسهولة مما حقق متطلبات العمل وانعكس على أداء العاملين في دوائر التسجيل.

6. بينت النتائج أن مستوى إجابات أفراد عينة الدراسة على متغير جودة الخدمة كانت مرتفعة، حيث يلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.9356). وترى الباحثة إن هذه النتيجة تدلل على حرص

إدارات الجامعات على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها دوائر القبول والتسجيل بشكل دائم ومستمر لما لهذه الدائرة من أهمية إستراتيجية في جذب الطلاب الجدد للجامعة والمحافظة على الطلبة الموجودين، لذلك فان التحسين المستمر لا يتوقف عند حد معين ولكن هي عملية مستمرة.

7. بينت النتائج أن مستوى إجابات عينة الدراسة على فقرات المتغير المتعلق بقياس إنتاجية دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة جاءت مرتفعة إذ بلغ متوسط إجابات الأفراد على جميع فقرات المتغير موضوع الدراسة من وجهة نظر المبحوثين في عينة الدراسة كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد (3.8011) وهي نتيجة مرتفعة وتعزو الباحثة ذلك إلى أن وجود التزام عالي باستثمار وقت العمل حيث وفرت السجلات الالكترونية وأنظمة العمل الكثير من الوقت كما ساهمت بتطوير ثقافة ريادية ضمن إطار المنافسة بين الجامعات، الأمر الذي ساعد على الابتكار وسرعة الاستجابة للتطورات التقنية والمتغيرات في البيئة الديناميكية التنافسية، ولهذا فان دوائر القبول والتسجيل تركز على مبادئ التعلم التنظيمي لإيجاد مهارات فاعلة من خلال استغلال الموارد المحدودة وذلك لتحقيق تنافسية مستدامة.

(5 . 1 . 2): النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

1. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإبعاد السجلات الالكترونية (نظم المعلومات، وأمن المعلومات، وسهولة الاستخدام) في جودة الخدمات التي تقدمها دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة والواقعة في مدينة عمان الكبرى وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.778) ومعامل التحديد R^2 (0.605) وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع النتيجة التي توصل إليها (Anyaoguo & Elekwachi, 2008)، وذلك على الرغم إن الدراسة المشار إليها أجريت في القطاع الصحي إلا أن النتائج كانت متشابهة حيث وجدت الدراسة المذكورة وجود

اثر دال إحصائيا للسجلات الالكترونية على تحسين جودة العمل، وكذلك تأتي هذه النتيجة منسجمة مع دراسةGartrell (2014)

2. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد السجلات الالكترونية المتمثلة في (نظم المعلومات، امن المعلومات، سهولة الاستخدام) في تحسين مستوى الإنتاجية في دوائر التسجيل في الجامعات الأردنية الخاصة وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.486) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.236). وتأتي هذه النتيجة منسجمة مع الدراسة التي أجراها عبدويان (2010) أما هذه النتيجة فقد اختلفت مع الدراسة التي أجراها أبو برهم (2009) التي كانت احد أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي عدم قيام دائرة القبول والتسجيل بإجراءات فورية لتصحيح الأخطاء، عدم مشاركة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة.

(5-2): التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن للباحثة أن توصي بما يلي:

1. العمل على تطوير البرامج المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل ومواكبة التطورات التي تحدث في هذا المجال لضمان أعلى درجات الدقة والجودة في أداء دوائر التسجيل، وذلك لحساسية هذه المعلومات والتي تمس مصالح عشرات الآلاف من الطلبة الخريجين والذين ما يزالون على مقاعد الدراسة.

2. الاستمرار في تطوير أداء العاملين في دوائر القبول والتسجيل وتزويدهم بكل ما يحتاجون إليه من دورات تدريبية على كل ما هو حديث في عالم البرمجيات وذلك لمواكبة التطورات.

3. تحسين ظروف العاملين في دوائر القبول والتسجيل اذ وجدت الدراسة ان معظم العاملين في دوائر القبول والتسجيل تقل خدمتهم في نفس الجامعة عن خمس سنوات مما يشير الى ارتفاع معدلات دوران العمل، وللتخلص من هذه الظاهرة فان الباحثة توصي بتحسين ظروف العمل في دوائر القبول والتسجيل وزيادة رواتب العاملين.

4. تخفيف عبئ العمل عن العاملين في دوائر القبول والتسجيل وذلك من خلال تفعيل التسجيل الالكتروني وحث طلاب الجامعات على الالتزام بالتسجيل الالكتروني وعدم مراجع دائرة القبول والتسجيل إلا للضرورة القصوى كي يتسنى للعاملين في دائرة القبول والتسجيل القيام بمهامهم الأخرى

5. لاحظت الباحثة ومن خلال تحليل فقرات لاستبانة المتعلقة بالمتغير المستقل أمن المعلومات إن الفقرة التي تشير إلى وجود أنظمة من شانها تعريف الموظفين بنشر سياسة امن المعلومات قد حصلت على أدنى متوسط لإجابات عينة الدراسة، وبناء على ذلك فان الباحثة توصي بضرورة نشر هذه السياسات كي تصبح متاحة للعاملين في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات موضوع الدراسة.

6. عقد حلقات نقاشية مستمرة ودورية للعاملين في دوائر القبول والتسجيل وبمشاركة رئاسة الجامعة والطلاب وذلك لمناقشة كافة القضايا والمشكلات التي تواجه العاملين في دوائر القبول والتسجيل والاستفادة من حلقات العصف الذهني وبما يساهم في تبادل الأفكار وبما يعود بالنفع على مصالح الجامعة والطلاب والعاملين في الجامعة على حد سواء.

7. كما لاحظت الباحثة تدني مستوى الإجابة على فقرة المتغير التابع جودة الخدمة والتي تشير إلى توفير المصاريف اللازمة لعمليات التحسين المستمر، وبالتالي فان الباحثة تتقدم بالتوصية للجامعات بضرورة الاستمرار في تقديم الدعم اللازم للتحسين المستمر إذ إن التحسين المستمر هو احد الأسس والمبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة

8. وضع سياسات واجراءات لتسهيل عمليات التبادل المعرفي بغية تحقيق التكامل المعرفي واكتمال دورة المعرفة ومواجهة ظاهرة احتكار المعرفة في دوائر القبول والتسجيل.

(3–5): الدراسات المستقبلية

بالإشارة إلى النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فان الباحثة توصي بما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات على دوائر القبول والتسجيل نظرا لما لهذه الإدارات من أهمية في الجامعات ومحاولة التعرف على المشكلات التي تواجهها دوائر القبول والتسجيل واقتراح المعالجات اللازمة لحل تلك المشكلات.
2. تطبيق هذه الدراسة على الجامعات الحكومية ومحاولة التعرف على الفروقات بين الجامعات الخاصة والجامعات الحكومية.
3. إجراء المزيد من الدراسات على السجلات الالكترونية مع إدخال متغيرات تابعة غير الأداء كان تكون السرعة والدقة في انجاز الأعمال مع احتساب معدلات الخطأ في انجاز المهام.
4. تطبيق هذه الدراسة على قطاعات أخرى تستخدم السجلات الالكترونية غير الجامعات الرسمية والخاصة وذلك للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف في النتائج التي تم التوصل إليها.

المراجع العربية:

- القران الكريم.
- أبو سمرة ، احمد (2014)، "**الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم**"، اطروحة دكتوره غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- أبو شكر، أحمد (2012)، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- أبو برهم، حمدان علي (2009). "**أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداء دوائر القبول والتسجيل في الجامعات خاصة الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- البكري، سونيا سلطان، إبراهيم (2001)، "**مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية**"، الدار الجامعية، مصر.
- حسن، مصعب (2015)، "**العوامل المؤثرة في الانتاجية في مشروعات التشييد في السودان**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- الحميد، محمد دباس، نينو، ماركو إبراهيم (2007). "**حماية أنظمة المعلومات**". ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمود، خضير (2007)، "**إدارة الجودة الشاملة**"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الهاشمية، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- حلمي، يحيى مصطفى (2005). "**أساسيات نظم المعلومات**".مكتبة عين الشمس، القاهرة، مصر.
- الحسينية، سليم إبراهيم (2002) "**مبادئ نظم المعلومات الإدارية**". ط2، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الخشالي، شاكر قطب، محيي (2007)، "**فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية**"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 3، العدد 1، عمان، الأردن.
- الخولاني، محمد، (2007)، "**إدارة النشاط الإنتاجي والعمليات، مدخل التحليل الكمي**"، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر.
- داود، حسن طاهر (2000). "**الحاسب وأمن المعلومات**". الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- راضي عبدالرحمن، (2013)، "**أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الربيع، بوعريوة (2007)، "**تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة سونلغز**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- السعودي، موسى أحمد (2005)، "**العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية دراسة ميدانية**"، العلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 1، عمان، الأردن.
- الصباغ، عماد (2000)، "**نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها**"، دار الثقافة، عمان، الأردن.
- الضمور، هاني حامد (2005). " **تسويق الخدمات**". ط3، عمان: دار وائل للنشر.

- العواجين، أكثم ماجد (2013). "**أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- العمري، محمد حميدات، وليد، (2013)، "**العوامل المؤثرة في إنتاجية العمال والإجور في قطاع الصناعات التحويلية في الأردنية**"، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد (9)، والعدد(1)،عمان، الأردن.
- عمار، زكريا أحمد (2011). "**حماية الشبكات الرئيسة من الاختراق والبرامج الضارة**". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين للدراسات العليا، الخرطوم، السودان.
- العمري، محمود، (2011)، "**إدارة الصيانة والإنتاجية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية, عمان، الأردن.
- عبدويان، رافي (2010) بعنوان: "**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عبيدات، سليمان، (2009)، "**إدارة الإنتاج والعمليات**"، الطبعة الثانية، مركز الطارق للخدمات الجامعية، عمان، الأردن.
- العطية، ماجدة (2003) سلوك المنظمة: "**سلوك الفرد والجماعة**"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطائي، يوسف والعبادي، هاشم (2007)، "**إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- القشيش، إبراهيم (2015)، "**نظم المعلومات الإدارية ودورها في فعالية منظومة التدريب بالمديرية العامة لحرس الحدود**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية– كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، الرياض، السعودية.
- القحطاني، ذيب بن عايض (2008). "**المدخل الى أمن المعلومات**". ط1، مطابع الحميضي، الرياض، السعودية.
- قندلجي، عامر والجنابي، علاء الدين، (2005)، "**نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الكردي، خالد محمد، (2007)، "**إدارة الإنتاجية في منظمات الأعمال السورية واللبنانية**"، أطروحة دكتورة غير منشورة ، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- الكيلاني، عثمان البياتي، هلال السالمي، علاء (2000)، "**مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- المتني، حسان (2009)، "**إدارة الجودة الشاملة وأثرها على فاعلية أداء المنظمات (دراسة حالة شركة مدار لسحب الألمنيوم)**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق–كلية الاقتصاد، دمشق، سوريا.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2006). "**نظم المعلومات الإدارية**"، الأسس والمبادئ المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
- المرسي، جمال (2003). "**الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزه تنافسية لمنظمة قرن الواحد والعشرون**". ط1، الدار الجامعية، القاهرة، مصر.

- ماضي، محمد (1996)، "**إدارة الإنتاج والعمليات، مدخل اتخاذ القرار**"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

- نوح علياء (2013)، ""**أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية "دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في سحاب**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- نور الدين، بوعنان (2007)، "**جودة الخدمة وأثرها على الرضاء العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المسيلة، الجزائر.

- ياسين، غالب (2009)، "**نظم المعلومات الإدارية**"، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

- Anyaoguo & Elekwachi, (2008). **"Limitation to the utilization of electronic medical records by health care professionals"**, Capella University, Minneapolis, Minnesota, United State.

- AL-Abdullah, M.H. (2012). **"Critical Factors Affecting Electronic Health Records Adaption in Private Hospitals in Amman",** Unpublished Mater, Middel East University, Amman, Jordan.

- Bourgeois, D.T. (2014). **"Information System for Business and Beyond".** Published through the open text book challenge by the Saylor academy. U.S.A

- Bouranta, and chitirisparavantis, (2008). **"The relationship between internal and external service quality",** International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 21 Iss: 3

- Davis, F.D. (1989). **"Perceived ease of use, and user acceptance of information technology"**. MIS Quarterly, Vol.13 Iss:3.

- De wet and Du Toit (2000). **"The challenges of implementating a records management system at the national electricity regulator in South Africa".** University Johannesburg, Johannesburg, South Africa.

- **Electronic Records Management** (2012). www.rcdso.org.

- **Electronic Records and Records Management Practices (2010)**. http://dis.state.dos.fl.us/RecordsManagers.

- Gartrell, K (2014), **“Factors Associated with Electronic Personal Health Record Use among Registered Nurse for Their**

Own Health Management", Unpublished Doctoral Dissertation, University of Maryland Baltimore Maryland, USA.

- Hoffman, K.; Douglas, B.; John. E.G. (2011). **"Services Marketing"**. Concepts, Strategies, & Cases, South- Western, Cengage Learning, U.S.A

- Helton, J (2011), **"Assessing THE Impact OF Electronic Health Record Technology Adoption on Hospital Labor Efficiency",** the University of Texas School of Public Health, Houston, Texas.

- Kuo C, (2002), **"The Evaluation of Factors Influencing Labor Productivity of College/ University Foodservice Production",** Unpublished Doctoral Dissertation, University Purdue, West Lafayette, in USA.

- Lonenz, J (2001). **"Cisco press, "Cisco Networking Academy Program: First Year Companion Guide",** (2nd ed). Indiana, Cisco press.

- Maiwald, E. (2004). **"Fundamentals of network security"**, (McGraw-Hill, Inc). New York, NY, USA.

- Makhura, M.M. (2005). **"The Contribution of Records Management Towards an Organization Competitive Performance".** Unpublished Doctoral Dissertation. University Johannesburg, Johannesburg, South Africa.

- **Managing digital records without an electronic record management system**. (2015). www.nationalarchives.gov.uk.

- McDaniel, G. (1994). **"IBM Dictionary of Computing**". New York, NY, USA.

- Morgan, Neil A. Douglas W. Vorhies and Charlotte H. Mason, (2009), **"Market Orientation, Marketing Capabilities and Firm Performance**", Strategic Management Journal, 30.

- Makhura, M.M. (2005). **"The Contribution of Records Management Towards an Organization Competitive Performance".** Unpublished Doctoral Dissertation. University Johannesburg, Johannesburg, South Africa.

- Mukred, m. yusof, z (2015), **"The Role of Electronic Records Management (ERM) for supporting Decision making Process in Yemeni Higher Professional Education (HPE): A Preliminary Review",** Faculty of Information Science and Technology, University Kebangsaan Malaysia ,43600 Bangi, Selangor, Malaysia.

- Phelps, D, (2005). **"Information System Security: Self-Efficacy and Security Effectiveness in Florida Libraries"**. Unpublished Doctoral Dissertation, The Florida State University, College of Information, USA.

- Peterson, W. and Gijsbers, G. and Wilks, M. (2003). **"An Organizational Performance for Agricultural Research Organizations"**, ISNAR.

- Procopinko, J. 1998 **“Productivity management”**. International labor office. Geneva, Switzerland.

- Sekaran, Uma, (2003), **"Research Methods for Business",** Fourth Edition, John Wiley and Sons, Inc.

- Smallwood, R.F. Williams, R. F. (2013). **"Managing Electronic Records: Methods, Best Practices", and Technologies"**. Business & management, business Technology, Wily CIO Series.

- Shen, D. Laffey, J. Lin, Y. & Huang, X. " **Social Influence of Usefulness and Ease-of-Use of Course Delivery System",** (2006) Journal of Interactive Online Learning, University of Missouri, Columbia, Volume5. Number 3.

- Sumanth, D.J (1984): **"Productivity engineering and management",** McGraw-Hill.

- Teo, T.S.H. **"Demographic and Motivation Variables Associated With Internet Usage Activities",** (2001), Electronic Networking Applications and Policy Volume 11. Number 2.

- Thierauf, R. (1982). **"Decision support systems for effective planning control",** (New York, prentice Hall/Inc. Englewood cliffs).

- Valacich. J & Schneider. C. (2010). **"Information Systems Today; Managing in the Digital World**", 4th edition, Prentice-Hall.

- Venkatesh, V & Davis, F.D (2000), "**A Theoretical Extension of Technology Acceptance Model: four Longitudinal Studies,"** management Science, 46 (2).

- Wang, G. (2012), **"The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan listed international tourist hotels: using organizational culture as the moderator",** world transactions, on engineering and technology education, vol 10.

- West, C. (2010), **"Technical limitations of electronic health records in community health centers implication on ambulatory**

care quality", Unpublished Doctoral Dissertation, University of California, San Francisco, USA.

- William, D.W. (2002). **"Before Performance Measurements"**, Administrative Theory & Praxis, 24(3).

- http://www.ammanu.edu.jo/AR/Units/Registration.aspx

- http://meu.edu.jo/ar/index.php?option=com_content&view=article&id=217&Itemid=519

- http://www.philadelphia.edu.jo, registration.

الملحق رقم (1)

استبانه الدراسة

جامعة الشرق الأوسط

كلية الأعمال / قسم الأعمال الإلكترونية

استبانه حول موضوع:

أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية

The Impact of Electronic Record Application on Registration and Admission Office Performance in Jordanian Private Universities

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

تحية طيبة وبعد,,,,,,,

أقوم حاليا بإجراء دراسة علمية تهدف إلى اختبار "أثر تطبيق نظام السجلات الالكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية" كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية.

إن إجاباتكم في غاية الأهمية لنجاح هذه الدراسة, كما نود أن نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تعامل على أنها "سرية للغاية" ولغايات البحث العلمي فقط, لذلك، الرجاء الإجابة على أسئلة الأستبانة من منظور ومسؤوليات عملكم الحالية، وشكرا لتعاونكم.

اسم الطالبة: روزنا عبدالرحمن حسين العوايشة

إشراف الدكتور: سمير موسى الجبالي

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

ملاحظة: ضع إشارة (صح) أمام الإجابة الصحيحة

1. **الجامعة:**

- جامعة الشرق الأوسط
- جامعة البترا
- جامعة العلوم التطبيقية
- جامعة الإسراء
- جامعة الزيتونة
- جامعة فيلادلفيا
- جامعة عمان الأهلية

2. **المستوى التعليمي**

○ دبلوم (كلية مجتمع)	○ بكالوريس
○ ماجستير	○ دكتوره

3. **العمر:**

○ أقل من 20 سنة	○ 20-29 سنة
○ 30-39 سنة	○ 40 سنة فأكثر

4. **المركز الوظيفي:**

○ مدير	○ رئيس قسم
○ موظف إدخال بيانات	○ غير ذلك

5. الخبرة:

○ أقل من 5 سنوات	○ 6–12 سنوات
○ 13–19 سنوات	○ أكثر من 20 سنة

6. سنوات الخبرة في نفس الجامعة:

○ أقل من 5 سنوات	○ 6–12 سنوات
○ 13–19 سنوات	○ أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: معلومات حول متغيرات الدراسة.

الرجاء قراءة العبارات وبيان مدى موافقتكم عن كل منها على المقياس المحاذي، وذلك بوضع إشارة (√) أمام كل عبارة وفي الفراغ المناسب بحيث تعكس إجابتكم أثر تطبيق نظام السجلات الإلكترونية على أداء دائرة القبول والتسجيل في الجامعات الخاصة الأردنية، من خلال دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة الأردنية في عمان.

التسلسل	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
	نظم المعلومات في دائرة القبول والتسجيل:					
1	أن نوعية الحواسيب المستخدمة في دائرة القبول والتسجيل ذات قدرة كافية لتلبية احتياجات العمل.					
2	أجهزة الحاسوب المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.					
3	أجهزة الحاسوب المستخدمة في دوائر القبول والتسجيل بأنها ذات سرعة عالية.					
4	تحديث أجهزة الحاسوب في الدائرة بشكل مستمر.					
5	تلبي البرمجيات المتاحة في دائرة القبول والتسجيل احتياجات الموظفين دائرة القبول والتسجيل.					
6	تتصف البرمجيات بسهولة التفاعل معها.					
7	لدى دائرة القبول والتسجيل برامج حماية من الفيروسات والقرصنة.					
8	توفر البرامج المستخدمة الإرشادات توضيحية التوضيحية عند حدوث أي الخلل.					
9	تساعد شبكات الحاسوب المتاحة في زيادة فعاليتها.					
10	يسهم ربط جميع دائرة القبول والتسجيل بشبكة واحدة في مراقبة العمليات اليومية.					
11	ربط دائرة القبول والتسجيل بشبكة واحدة مع المركز الرئيسي قاعدة بيانات موحدة بالجامعة.					

12	إن استخدام قواعد البيانات يسهم في حفظ الكم الهائل من البيانات في دائرة القبول والتسجيل.					
13	تستخدم دائرة القبول والتسجيل نظم أمن وحماية خاصة لقواعد البيانات المتاحة وتحديد صلاحيات العاملين المخولين بالدخول حسب ما يتطلبه طبيعة عملهم.					
	أمن المعلومات					
14	يوجد أنظمة من شأنها تعريف الموظفين بنشر سياسة أمن المعلومات.					
15	توفر الجامعة الحماية للأجهزة والبرامج التي تخص نظام المعلومات المستخدم في دائرة من التلف أو التخريب.					
16	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى المعلومات غير مخول له الوصول إليها بطريق غير مشروعة.					
17	أنظمة أمن المعلومات لديها إجراءات تقديم التقارير أعطال البرمجيات.					
18	أنظمة أمن المعلومات تتطلب طول كلمة السر محددة من شأنها صعوبة الوصول إلى النظام.					
19	هنالك سياسة أمنية داخل دائرة القبول والتسجيل تقتضي بعدم تخزين كلمات السر في عمليات التسجيل والدخول لأجهزة الحاسوبية.					
20	تقوم الدائرة القانونية في الجامعة بتدقيق الأنظمة والسياسات الخاصة بأمن المعلومات لضمان الامتثال للقوانين الموضوعة من قبل الحكومة.					
21	يتم التحقق من البرمجيات الخبيثة المرفقة بالبريد الإلكتروني قبل الاستخدام.					
	سهولة الاستخدام					
22	السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل سهلة الاستخدام.					
23	التفاعل مع نظام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل واضحة ومفهومة.					
24	من السهولة للموظف أن يصبح ماهرا في استخدام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل.					
25	السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل مرنة في طريقة التفاعل معها.					
26	استخدام السجلات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل تحسن أداء العاملين في الدائرة.					
27	استخدام السجلات الإلكترونية يساعد الموظف على معرفة وتحقيق متطلبات العمل بسرعة.					

المتغير التابع: أداء دائرة القبول والتسجيل

التسلسل	العبــارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
جودة الخدمة						
28	تشارك إدارة الجامعة بشكل مستمر في جهود تحسين الجودة الخدمة في دوائر القبول والتسجيل.					
29	إجراءات القبول والتسجيل الالكترونية الحالية في دائرة القبول والتسجيل قابلة للتطبيق.					
30	توفر دائرة القبول والتسجيل المصاريف الأزمة لعملية التحسين المستمر.					
31	تعتمد الدائرة القبول والتسجيل تقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة.					
32	تأخذ دوائر القبول والتسجيل شكاوي الطلبة بعناية لتحسين جودة الخدمات.					
33	تهتم دائرة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية وغير الإدارية التي تقدمها.					
34	تهتم دائرة القبول والتسجيل بمطابقة ما يجري فعلا في تقديم الخدمات مع ماهو مخطط له مسبقا.					
الإنتاجية						
35	اعتقد إن أنظمة المعلومات ساهمت والى حد كبير في تخفيض الوقت الزمني اللازم لانجاز الأعمال					
36	أدى تصميم نظم المعلومات في دائرة القبول والتسجيل إلى منع حدوث الأخطاء					
37	تهتم إدارة القبول والتسجيل بمقترحات الموظفين وأرائهم الخاصة بتحسين الإنتاجية					
38	الجهود التي يبذلها الموظفي في دائرة القبول والتسجيل تفوق المتوقع منه.					
39	تتصف الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل بالدقة.					
40	يوجد توافق بين طبيعة العمل ومؤهلات العاملين في دوائر القبول والتسجيل.					
41	تقوم دائرة القبول والتسجيل بتدريب الموظفين على زيادة الانتاجية.					

انتهت الاستبانة

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الملحق رقم (2)

أسماء محكمي استبانة الدراسة

التسلسل	الاسم	الجامعة
1	الاستاذ الدكتور عبد الحافظ محمد سلامة	جامعة الشرق الأوسط
2	الدكتور أحمد علي صالح	جامعة الشرق الأوسط
3	الدكتور مراد العطياني	جامعة الإسراء
4	الدكتور سائدة عفانه	جامعة الشرق الأوسط
5	الدكتور أمجد طويقات	جامعة الشرق الأوسط
6	الدكتور عبدالعزيز الشرباتي	جامعة الشرق الأوسط
7	الدكتور حمزة عبد الفتاح العساف	جامعة الشرق الأوسط
8	الدكتور حسام محمد علي	جامعة الشرق الأوسط